



e-ISSN: 2654-8488

Jurnal Riset Akuntansi Aksioma

<https://aksioma.unram.ac.id>
Vol. 23 No. 2, Desember 2024



PENGUKURAN KINERJA KEUANGAN MENGGUNAKAN *BALANCED SCORECARD* PADA KOPERASI KPRI OBOR

Nurul Faradillah¹, Baiq Anggun Hilendri Lestari², Adithya Bayu Suryantara³

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mataram, Indonesia,
nurulfaradillah030@gmail.com.

²Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mataram, Indonesia,
hilendria@unram.ac.id.

³Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mataram, Indonesia,
adithyabayus@unram.ac.id

Riwayat Artikel:

Received: 20 September 2024

Revised: 18 Oktober 2024

Accepted: 29 Oktober 2024

Published: 06 November 2024

Corresponding Author:

Nama: Nurul Faradillah

Email: nurulfaradillah030@gmail.com

DOI: 10.29303/aksioma.v23i2.419

© 2024 The Authors. This open access article is distributed under a (CC-BY License)



Abstract. *The aim of this research is to identify the measurement of performance from a financial perspective (liquidity ratio, solvency ratio, reliability ratio), utilizing the Balanced Scorecard method at the Republic of Indonesia Employee Cooperative (KPRI) Obor Kota Bima, the customer perspective (customer acquisition rate), internal business process perspective (manufacturing cycle efficiency) and learning and growth perspective (employee satisfaction level and employee retention rate). The population of the study includes 101 active member customers with the sampling technique is accidental sampling with saturated sampling/census method. This research obtained the results that the measurement of financial performance utilizing the Balanced scorecard was assessed from four perspectives, namely the internal business perspective, the customer perspective, and the growth and learning perspective were considered efficient. Meanwhile, the financial perspective measured through three ratios is considered inadequate. KPRI Obor's performance based on the measurement of the balance criteria of the Balanced scorecard, is considered fairly good with a score of 0.2 (Quite Good). This study emphasizes the importance of a non-financial approach in evaluating the performance of cooperatives as a whole and provides recommendations to improve existing financial indicators, to attain a better balance in managing cooperative performance.*

Keywords: *Balanced Scorecard; Financial perspective; KPRI Obor; Performance Measurement*

Abstrak: Tujuan penelitian ini adalah untuk memastikan pengukuran kinerja pada perspektif keuangan (*Rasio*

likuiditas, Rasio Solvabilitas, Rasio Rentabilitas), perspektif pelanggan (tingkat akuisisi pelanggan), perspektif proses bisnis internal (*manufacturing cycle efficiency*) serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan (tingkat kepuasan karyawan dan tingkat retensi karyawan) dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard* di Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Obor di Kota Bima. Populasi penelitian mencakup 101 pelanggan anggota aktif dengan menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu *accidental sampling* dengan pengambilan sampel jenuh/metode sensus. Penelitian ini memperoleh hasil bahwa pengukuran kinerja keuangan menggunakan *Balanced scorecard* dinilai dari empat perspektif, yaitu perspektif bisnis internal, perspektif pelanggan, serta perspektif pertumbuhan dan pembelajaran dinilai efisien. Sedangkan perspektif keuangan, yang diukur dengan ketiga rasio tersebut, dianggap tidak memadai. Kinerja KPRI Obor berdasarkan penilaian kriteria keseimbangan *Balanced Scorecard* dianggap memuaskan dengan skor 0,2 (Cukup Baik). Penelitian ini menekankan pentingnya pendekatan non-keuangan dalam mengevaluasi kinerja koperasi secara menyeluruh dan memberikan rekomendasi untuk mengcopyimalkan indikator-indikator keuangan yang ada, guna mencapai keseimbangan yang lebih baik dalam mengelola kinerja koperasi.

Kata kunci : *Balanced Scorecard*; KPRI Obor; Pengukuran Kinerja; Perspektif Keuangan

PENDAHULUAN

Koperasi didefinisikan sebagai gerakan ekonomi rakyat yang didirikan di atas gagasan kekerabatan dan perusahaan korporat yang terdiri dari individu atau badan hukum berdasarkan prinsip koperasi, sekaligus menjadi gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluargaan, sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 1992 tentang Perkoperasian, Pasal 1 ayat 1 (Sitepu & Hasyim, 2018). Menurut Undang-Undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 1992 tentang Koperasi, pasal 1 ayat 1, koperasi adalah baik Gerakan ekonomi rakyat yang di dasarkan pada prinsip kekerabatan maupun badan usaha yang terdiri dari perorangan atau badan hukum berdasarkan konsep koperasi. Koperasi berupaya untuk memperbaiki tatanan ekonomi di Indonesia dengan berfokus pada kebutuhan anggotanya dan masyarakat setempat (Saleh et al., 2023). Hal ini membantu pemerintah mewujudkan visinya tentang masyarakat yang adil dan sejahtera.

(Kasmir, 2019) mengemukakan bahwa salah satu faktor yang penting bagi sebuah perusahaan adalah pengukuran kinerja (Yeremia, 2022). Pengukuran tersebut dapat digunakan untuk mengevaluasi kinerja organisasi dan berfungsi sebagai dasar mengembangkan strategi atau system penghargaan perusahaan atau organisasi. Penilaian kinerja diperlukan untuk menilai kinerja yang telah dicapai. (Rahmawati & Nani, 2021) (Lina & Nani, 2020). Kata penilaian sering diartikan sebagai *asesmen* (Sari, 2014). Sementara itu, Kinerja perusahaan adalah hasil yang dicapai oleh sebuah perusahaan dalam periode tertentu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Nani & Lina, 2022) (Nani & Ali, 2020). Oleh karena itu, penilaian kinerja perusahaan (*Companies performance assessment*) berarti proses atau sistem evaluasi terhadap kemampuan kerja suatu perusahaan (organisasi) berdasarkan standar tertentu (Roswah et al., 2024). Organisasi menggambarkan struktur, diagram, atau pola yang menunjukkan hierarki, posisi karyawan, dan hubungan antar anggota (Nani & Cinthia, 2020). Sistem evaluasi

kinerja merupakan alat yang dapat meningkatkan peluang kesuksesan strategi yang ditetapkan oleh perusahaan. Terdapat perbedaan antara metode pengukuran kinerja tradisional dan kontemporer (Ameraldo & Ghazali, 2021). Pengukuran kinerja tradisional dilakukan dengan membandingkan hasil kinerja yang sebenarnya dengan anggaran atau biaya standar, sesuai dengan sifat tanggung jawab yang ada. (Novita & Husna, 2020b) (Novita & Husna, 2020a). Pengukuran kinerja kontemporer berfokus pada aktivitas sebagai dasar utamanya (Aeraldo et al., 2019). Pengukuran kinerja dibuat untuk mengevaluasi sejauh mana aktivitas dilaksanakan dengan baik serta untuk mengidentifikasi adanya peningkatan yang berkelanjutan (Fauzi et al., 2021) (Suwarni & Handayani, 2021). Secara umum, pengukuran kinerja yang digunakan adalah pengukuran kinerja tradisional, yang hanya berfokus pada sektor keuangan melalui analisis laporan keuangan.

Evaluasi dan perencanaan masa depan koperasi memerlukan pengukuran kinerja yang sangat penting. Untuk mengukur kinerja secara menyeluruh maka dibutuhkan sebuah konsep yang seimbang, salah satunya yaitu menggunakan *Balanced Scorecard*. Dalam konsep *Balanced Scorecard* dijelaskan bahwa pengukuran kinerja tidak hanya diukur dari sudut pandang keuangan, tetapi juga dari perspektif non-keuangan, seperti perspektif pelanggan, proses bisnis internal, serta pertumbuhan dan pembelajaran. (Habibullah & Imron, 2022) David P. Norton dan Robert Kaplan menjelaskan *Balanced Scorecard* di tahun 1990 di Amerika Serikat. Kaplan dan Norton (2000) dalam (Harningrum & Aisyah, 2021) menjelaskan bahwa konsep *Balanced Scorecard* berasal dari riset mereka mengenai "Evaluasi kinerja Organisasi di Masa Depan" dengan tujuan menciptakan model baru dalam pengukuran kinerja.

Balanced Scorecard menawarkan keunggulan dibandingkan metode pengukuran kinerja yang hanya bergantung pada rasio keuangan. Rasio keuangan hanya menilai kinerja koperasi dari aspek keuangan, sementara hasil keuangan yang positif tidak selalu mencerminkan kinerja keseluruhannya yang baik. Sebaliknya, *Balanced Scorecard* mengevaluasi kinerja melalui empat aspek berbeda, yang semuanya mempengaruhi hasil keuangan tetapi juga memberikan gambaran yang lebih menyeluruh tentang kinerja dari berbagai sudut pandang lainnya. (Wahab, 2020)

Balanced Scorecard digunakan untuk menilai kinerja dengan mempertimbangkan keseimbangan antara aspek keuangan dan non-keuangan, jangka pendek dan jangka Panjang, serta faktor internal dan eksternal. Studi tersebut menyimpulkan bahwa metode yang komprehensif diperlukan untuk menilai kinerja masa depan, mencakup empat perspektif: keuangan, pelanggan, proses bisnis/internal, serta pertumbuhan dan pembelajaran. Penggunaan *Balanced Scorecard* sebagai alat pengukuran kinerja yang mencakup aspek keuangan dan non-keuangan masih jarang diterapkan di koperasi (Septiasari et al., 2015)

Aspek pertama dalam evaluasi kinerja keuangan menggunakan metode *Balanced Scorecard* adalah perspektif keuangan. Menurut (Nugroho & Pudiastuti, 2020), Rasio keuangan melibatkan variabel rasio likuiditas, solvabilitas, dan profitabilitas. Rasio Keuangan yang diterapkan meliputi *Liquidity Ratio (Current Ratio (CR), Quick Ratio (QR), Solvency Ratio (Debt to Equity Ratio, Debt to Asset Ratio)*, serta *Profitability Ratio (Gross Profit Margin, Return on Asset, Return on Equity)*. Salah satu studi yang relevan adalah oleh PT. Gudang Garam Tbk, yang menunjukkan bahwa rasio likuiditas, seperti *Current ratio* dan *Quick ratio*, mengalami penurunan signifikan dari tahun 2020 hingga 2023, dengan *Current ratio* menurun dari 824% menjadi 552% dan *Quick ratio* dari 160.5% menjadi 78% (Sam et al., 2023). Penelitian lain oleh PT. ACE Hardware Indonesia Tbk juga mencakup analisis serupa, di mana rasio keuangan menunjukkan kinerja yang baik secara keseluruhan, meskipun ada beberapa area yang memerlukan peningkatan untuk memenuhi standar industri (Nurhuda et al., 2024). Selain itu (Ekonomi et al., 2022) dalam penelitiannya mencatat bahwa rasio likuiditas dan solvabilitas menunjukkan tren

menurun, menggunakan *Return on Equity* (ROE) serta *Net Profit Margin* berada dalam kategori yang cukup baik, meskipun ada tantangan untuk mempertahankan anggota serta menarik anggota baru. Aspek kedua adalah perspektif pelanggan. Penelitian oleh (Riski, 2024), mencatat bahwa penerimaan kas dari pelanggan mengalami fluktuasi, dengan kinerja yang dinilai cukup baik pada tahun 2020 dan 2022, namun menurun pada tahun 2021 sebelum mencapai angka yang lebih baik pada tahun 2023, dengan tingkat penerimaan kas mencapai 41%. PT Pharos Tbk menunjukkan bahwa kinerja perspektif pelanggan dalam dua periode pengamatan berada dalam kondisi lumayan baik, dengan penerimaan kas yang stabil, meskipun ada tantangan yang dihadapi akibat rendahnya penjualan neto dan meningkatnya harga pokok penjualan (Sahrir & Sunusi, 2023a). Aspek ketiga adalah perspektif proses bisnis internal. (Sahrir & Sunusi, 2023b) mengindikasikan bahwa evaluasi kinerja proses bisnis internal yang berfokus pada elemen seperti operating profit dan efisiensi operasional dapat memberikan wawasan yang jelas mengenai kinerja perusahaan, serta membantu manajer dalam memahami dan meningkatkan proses yang ada. (Bhayangkara, 2022), menyatakan pentingnya investasi dalam sistem dan prosedur untuk meningkatkan proses bisnis internal, yang berkontribusi pada pencapaian tujuan proses bisnis internal. Aspek keempat adalah perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Listyani et al., 2023) mencatat bahwa produktivitas karyawan mengalami penurunan yang tetap termasuk dalam kategori cukup baik berdasarkan kriteria interval yang ditetapkan.

Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Obor adalah koperasi yang terdiri dari guru-guru Pegawai Republik Indonesia, dengan anggota yang merupakan pegawai yang tersebar di seluruh wilayah Kota Bima. Kegiatan utama koperasi ini meliputi simpan pinjam dan usaha pejualan bahan pokok. Disamping itu, Koperasi ini juga melaksanakan kegiatan lain seperti mengelola administrasi umum dan keuangan, melayani pengunjung koperasi, mengatur administrasi rapat pengurus dan pengawas, menyelenggarakan Rapat Anggota Tahunan (RAT), berpartisipasi dalam anggota yang diadakan oleh KPRI dan DEKAPINDO, serta menjalin kerja sama dengan pihak ketiga.

Tabel 1. Jumlah anggota KPRI Obor tahun 2020-2023

Tahun	Jumlah Anggota (Per Akhir Tahun)	Anggota yang keluar (Orang)	Anggota Baru (Orang)
2020	568	56	10
2021	544	32	8
2022	509	40	13
2023	503	34	28

Sumber: Laporan tahunan pengurus dan pengawas KPRI Obor 2019-2023.

Dari tabel 1 dapat dilihat penurunan anggota KPRI Obor di setiap tahunnya, tabel tersebut terlihat bahwa anggota baru yang masuk lebih sedikit dibandingkan dengan anggota yang keluar, hal seperti ini dapat di artikan bahwa terdapat beberapa kondisi yang menyebabkan anggota tersebut terus berkurang. Adanya *Balanced Scorecard* bermanfaat untuk menilai kinerja dengan memperhatikan keseimbangan antara aspek keuangan dan non-keuangan, serta antara jangka pendek dan jangka Panjang, termasuk faktor internal dan eksternal. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa untuk mengevaluasi kinerja di masa depan.

Menurut hasil penelitian sebelumnya oleh (Nugrahayu, 2019) di dalam penelitiannya menunjukkan bahwa dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard*, yang mengonversi visi, misi, dan strategi menjadi indikator kinerja yang menghasilkan hasil yang baik, dalam penelitian (Dasum et al., 2021) dijelaskan bahwa penerapan

empat perspektif *Balanced Scorecard* sebagai alat pengukuran kinerja menunjukkan hasil yang positif. Ini disebabkan oleh riset (Marlina Putri et al., 2023) menunjukkan bahwa menggunakan *Balanced Scorecard* untuk mengukur kinerja merupakan cara yang sangat efektif untuk mencapai kinerja, dan sudah memiliki tujuan yang kuat serta dapat meningkatkan efisiensi keuangan.

KPRI Obor diharapkan akan mendapatkan keuntungan dari evaluasi kinerja dengan menerapkan *Balanced Scorecard* dalam strategis jangka panjang. Hal ini sangat krusial bagi bisnis karena, selain menilai kinerja, pengukuran kinerja juga dapat berfungsi sebagai alat untuk evaluasi *Balanced Scorecard* periode sebelumnya.

Dengan menggunakan *Balanced Scorecard*, peneliti akan mengkaji perancangan dan pengukuran kinerja melalui empat perspektif yang diharapkan dapat mendukung perusahaan dalam merumuskan strategi yang sejalan dengan visi dan misi, sehingga tetap kompetitif dan dapat terus berkembang. Berdasarkan penjelasan tersebut, penelitian ini akan difokuskan pada "Pengukuran kinerja keuangan menggunakan *Balanced Scorecard* pada KPRI Obor Kota Bima".

METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Data penelitian ini berupa data primer dan data sekunder yang bersumber dari laporan keuangan KPRI Obor Kota Bima untuk periode tahun 2020 hingga 2023. Populasi penelitian mencakup 101 pelanggan anggota aktif dan mengisi survey ini dengan metode pengambilan sampel adalah *accidental sampling* dengan pengambilan sampel jenuh/metode sensus.

Variabel independen yang diterapkan meliputi empat perspektif utama dari *Balanced Scorecard*, yaitu aspek keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Data dikumpulkan melalui metode wawancara dan dokumentasi. Variabel dependen dalam penelitian ini diambil dari hasil pengukuran kinerja yang terkait dengan perspektif *Balanced Scorecard*, termasuk ukuran kinerja keuangan seperti likuiditas dan profitabilitas, tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan, efisiensi dan kualitas proses bisnis internal, serta pengembangan keterampilan dan kepuasan karyawan.

Rating scale digunakan untuk menilai kriteria dalam setiap perspektif dengan memberikan nilai numerik pada indikator kinerja, memungkinkan penilaian objektif dan konsisten terhadap pencapaian target strategis. Data ini digunakan untuk mengevaluasi dampak strategi yang diterapkan pada kinerja KPRI Obor kota Bima. Keseimbangan *Balanced Scorecard* dapat ditemukan pada Tabel 2.

Tabel 2. Rating Scale Kriteria keseimbangan *Balanced Scorecard*

Skor	Nilai
-1	Kurang
0	Cukup
1	Baik

Sumber: Mulyadi (2001)

HASIL PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk menilai kinerja keuangan KPRI Obor menggunakan pendekatan *Balanced Scorecard*, yang meliputi empat perspektif yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal, dan perspektif pembelajaran serta pertumbuhan. Data yang diperoleh dari KPRI Obor Kota Bima digunakan untuk menerapkan metode analisis yang relevan dalam pengukuran kinerja laporan keuangan. Analisis ini melibatkan evaluasi rasio keuangan pada laporan tahunan dari periode 2020

hingga 2023. KPRI Obor, yang terletak di Jl. Sultan Kaharuddin, Kompleks Pertokoan Kota Bima, Nusa Tenggara Barat, adalah koperasi pegawai yang menawarkan layanan simpan pinjam. Berikut empat perspektif *Balanced Scorecard* untuk mengukur kinerja keuangan KPRI Obor.

Perspektif keuangan

Rasio Likuiditas (*Liquidity Ratio*)

Menurut (Masyitah et al., 2018), rasio likuiditas mengukur seberapa baik perusahaan dapat memenuhi kewajiban jangka pendek. Rasio ini digunakan untuk mengevaluasi kemampuan KPRI Obor dalam memenuhi tanggung jawab keuangan jangka pendek. Berikut adalah kriteria untuk rasio likuiditas:

Tabel 3. Standar perhitungan *Current Ratio*

Jenis Rasio	Interval Rasio	Kriteria
Rasio Lancar (<i>Current Ratio</i>)	200% s/d 250%	Sangat Baik
	175% s/d 200%	Baik
	150% s/d 175%	Cukup Baik
	125% s/d 150%	Kurang Baik
	<125	Tidak Baik

Sumber: Permenag Koperasi dan UKM RI Nomor 06/Per/M.KUKM/V/2006

Rasio Lancar (*Current Ratio*)

Current ratio digunakan untuk menilai kemampuan perusahaan dalam memenuhi kewajiban jangka pendeknya dengan membandingkan aset lancar dengan hutang lancar. Rasio ini diperoleh dengan membagi jumlah aset lancar dengan hutang lancar. Hasil penelitian yang menganalisis rasio ini ditunjukkan pada Tabel 4.

$$\text{Current Ratio} = \frac{\text{Aktiva Lancar}}{\text{Hutang Lancar}}$$

Tabel 4. Analisis *Current Ratio* KPRI OBOR

Tahun	Aktiva Lancar	Hutang Lancar	Presentase
2020	15.958.781.393	1.633.384.008	9,77%
2021	15.646.236.972	1.600.328.123	9,78%
2022	15.489.818.861	1.606.968.416	9,64%
2023	16.255.250.419	1.740.252.332	9,34%
Rata-rata			38,53%

Sumber: Data Diolah, tahun 2024

Tabel 5. Kriteria *Current Ratio* KPRI Obor

Tahun	<i>Current Ratio</i>	Range Nilai	Kriteria
2020	9,77%	< 125% atau > 325%	Tidak Baik
2021	9,78%	< 125% atau > 325%	Tidak Baik
2022	9,64%	< 125% atau > 325%	Tidak Baik
2023	9,34%	< 125% atau > 325%	Tidak Baik

Sumber: Permenag Koperasi dan UKM RI Nomor 06/Per/M.KUKM/V/2006

Berdasarkan pada Tabel 5. Rasio likuiditas KPRI Obor Kota Bima selama periode 2020-2023 menunjukkan bahwa persentase aktiva lancar terhadap hutang lancar

berkisar antara 9,34% hingga 9,78%. Nilai ini berada jauh di bawah standar rasio yang ditentukan oleh Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Republik Indonesia, yaitu 200% hingga 250%. Hal ini mengindikasikan bahwa KPRI Obor mungkin menghadapi tantangan dalam memenuhi kewajiban jangka pendeknya, karena rasio likuiditasnya jauh dari standar yang direkomendasikan oleh koperasi. Dengan begitu skor (-1) diperoleh untuk rasio likuiditas.

Rasio Solvabilitas (*Solvency Ratio*)

Menurut Sutrisno (2012) rasio solvabilitas adalah ukuran kemampuan perusahaan dalam melunasi utang jangka panjang, yang mencakup pokok dan bunga. Hasil penelitian yang menganalisis rasio lancar menunjukkan data yang tertera pada tabel 6.

$$\text{Total Debt to Total Assets Ratio} = \frac{\text{Total Hutang}}{\text{Total Aktiva}} \times 100\%$$

Tabel 6. Analisis *Total Debt to Total Assets Ratio* KPRI OBOR

Tahun	Hutang	Aktiva	Presentase (%)	Standar rasio	Hasil
2020	16.307.626.187	4.137.775.799	3,94	<40	sangat baik
2021	16.006.578.216	3.244.762.135	4,93	<40	sangat baik
2022	15.830.190.389	2.905.956.158	5,45	<40	sangat baik
2023	16.601.857.786	3.056.536.075	5,43	<40	sangat baik
	Rata-rata		4,94	<40	sangat baik

Sumber: Data Diolah, tahun 2024

Menurut Tabel 6. Rasio *total debt to total assets* KPRI Obor untuk periode yang dianalisis menunjukkan persentase yang sangat rendah, berkisar antara 3,94% hingga 5,45%. Rata-rata rasio ini adalah 4.94%, yang secara signifikan berada di bawah standar yang diatur dalam Peraturan Menteri Negara Koperasi dan UMKM Republik Indonesia Nomor 06/Per/M.KUKM/V/2006, yaitu dibawah 40%. Hal ini menunjukkan bahwa KPRI Obor memiliki kinerja yang sangat baik dalam mengelola hutang relatif terhadap total asetnya, yang berarti koperasi ini memiliki struktur keuangan yang stabil dan risiko kebangkrutan yang sangat rendah. Oleh karena itu, rasio solvabilitas memperoleh skor (1).

Rasio Rentabilitas (*Rentability Ratio*)

Rasio rentabilitas digunakan untuk mengevaluasi kemampuan KPRI Obor dalam menghasilkan laba atau keuntungan. Dalam penelitian ini, rasio rentabilitas yang dianalisis meliputi *net profit margin*. Standar perhitungan *net profit margin* sesuai dengan Peraturan Menteri Negara Koperasi dan UMKM Republik Indonesia Nomor 06/Per/M.KUKM/V/2006 dapat dilihat pada Tabel 7. Kriteria penilaian rasio rentabilitas sebagai berikut:

Tabel 7. Kriteria Untuk Menghitung NET Profit Margin KPRI Obor

Jenis Rasio	Interval Rasio	Kriteria
<i>Net profit margin</i>	≥ 15%	Sangat Baik
	10% hingga 15%	Baik
	5% hingga 10%	Cukup Baik
	1% hingga 5%	Kurang Baik
	< 1%	Tidak Baik

Sumber: Permeneg Koperasi dan UKM RI Nomor 06/Per/M.KUKM/V/2006

$$\text{Net Profit Margin} = \frac{\text{Sisa hasil usaha (SHU)}}{\text{Ekuitas}} \times 100\%$$

Tabel 8. Perhitungan Net Profit Margin KPRI Obor Tahun 2020-2023

Tahun	SHU (Rp)	Ekuitas (Rp)	Net profit Margin	Standar Rasio (%)	Hasil
2020	1.766.161.405	12.169.850.397	0,15	<1	Tidak Baik
2021	1.691.800.660	12.761.861.080	0,13	<1	Tidak Baik
2022	1.555.426.752	12.924.234.231	0,12	<1	Tidak Baik
2023	1.862.280.479	13.545.321.710	0,14	<1	Tidak Baik
Rata-rata	1.718.917.324	12.850.316.855	0,13	<1	Tidak Baik

Sumber: Data diolah, tahun 2024

Net profit margin memiliki norma idealnya berada pada angka 15% atau lebih. Dalam penelitian ini, *net profit margin* yang diperoleh pada tahun 2020 sebesar 0,15%, yang berarti setiap penjualan menghasilkan laba usaha sejumlah Rp. 0,015. Hal ini menunjukkan bahwa *net profit margin* tersebut tidak baik karena letaknya di bawah klasifikasi di bawah 1%. Pada tahun 2021, *net profit margin* sebesar 0,13% dengan laba usaha sebesar Rp. 0,013 per penjualan, yang juga termasuk dalam kategori tidak baik. Tahun 2022 menunjukkan *net profit margin* sebesar 0,12%, di mana setiap transaksi penjualan menghasilkan laba operasional sebesar Rp. 0,012, sehingga kembali masuk dalam klasifikasi tidak baik. Pada tahun 2023, *net profit margin* mencapai 0,14%, dengan laba usaha Rp. 0,014 per penjualan, yang masih berada dalam klasifikasi tidak baik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kemampuan KPRI Obor untuk menghasilkan laba atau keuntungan selama empat tahun terakhir masih belum memadai. Skor untuk rasio rentabilitas adalah (-1), seperti yang ditunjukkan pada Tabel 8.

Perspektif Pelanggan

Metode analisis kinerja dari perspektif pelanggan mencakup penilaian terhadap tingkat kepuasan pelanggan serta pertumbuhan jumlah pelanggan. Pengukuran ini bertujuan untuk mengevaluasi bagaimana KPRI Obor memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan kepada produk atau layanan yang disediakan. Dalam penelitian ini, dua aspek yang dianalisis dalam perspektif pelanggan KPRI Obor adalah peningkatan jumlah pelanggan dan tingkat kepuasan pelanggan.

Pertumbuhan Pelanggan

Jumlah pelanggan di tahun 2020 hingga 2023 mengalami penurunan setiap tahunnya atau sama dengan -1, menandakan adanya perubahan yang kurang baik. Hal ini menunjukkan bahwa pertumbuhan pelanggan tidak konsisten dan mengalami penurunan yang cukup besar dari tahun ke tahun. Oleh karena itu, pertumbuhan

pelanggan diberiskor (-1). Hasil perhitungan jumlah anggota KPRI Obor pada periode tahun 2020-2023 dapat dilihat pada Tabel 2.

Tingkat Kepuasan Pelanggan

Hasil perhitungan kepuasan customer didasarkan pada 5 dimensi yang membentuk kepuasan tersebut yaitu, bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Informasi mengenai evaluasi dapat dilihat pada Tabel 9.

Tabel 9. Kinerja Perspektif Pelanggan Anggota KPRI Obor

No	Aspek Penilaian	skor	Kategori
1	Bukti Langsung (<i>tangible</i>)	20,2	Puas
2	Keandalan (<i>reliability</i>)	20,2	Puas
3	Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)	25,25	Puas
4	Jaminan (<i>assurance</i>)	25,25	Puas
5	Empati (<i>empathy</i>)	20,2	Puas
Rata-rata		22,22	Puas

Sumber: KPRI Obor Kota Bima

Kinerja dari perspektif pelanggan di KPRI Obor sangat baik, ditunjukkan oleh tingkat kepuasan anggota yang tinggi dengan skor 22,22 yang termasuk dalam kategori sangat puas. KPRI Obor diharapkan Untuk terus mempertahankan kualitas pelayanan yang memuaskan ini, sehingga bisa menarik lebih banyak pelanggan baru. Hal ini akan memberikan manfaat besar bagi perkembangan usaha dan berdampak positif pada sistem keuangan KPRI Obor.

Perspektif Proses Bisnis Internal

Menganalisis efisiensi proses bisnis internal, melibatkan penilaian pada siklus waktu, biaya operasional, serta kualitas produk atau layanan yang disediakan. Penilaian ini bertujuan untuk mengevaluasi efisiensi dalam durasi Penyelesaian transaksi yang berkaitan dengan simpanan dan pinjaman (kredit). Kinerja proses bisnis internal diukur sebagai berikut dengan memanfaatkan *Manufacturing Cycle Efficiency* (MCE), di mana waktu pengolahan dibagi dengan waktu total penyelesaian transaksi.

Transaksi Pembuatan Tabungan (Simpanan) Proses Tabunga natau simpana ndilakukan oleh anggota dengan membandingkan perbandingan waktu standar yang ditetapkan oleh KPRI Obor dengan waktu aktual yang dibutuhkan untuk transaksi. Transaksi pembukaan tabungan (simpanan) dapat) dapat ditemukan pada Tabel 10.

Tabel 10. Transaksi Pembuatan Tabungan (simpanan)

No	Waktu Proses tabungan	Waktu standar (menit)	Waktu Pelaksanaan (menit)
1	Waktu untuk mengisi formulir	10	5
2	Waktu untuk Pemroses Data	8	10
3	Waktu untuk menghitung uang	5	5
4	Waktu untuk membuat buku tabungan	15	13
Hasil		38	33

Sumber: KPRI Obor Kota Bima

Efisiensi siklus *Manufacturing cycle efficiency* (MCE) di KPRI Obor dihitung sebagai hasil bagi waktu pengolahan dan waktu standar, sehingga menghasilkan nilai rata-rata. MCE lebih besar dari satuan Ketika waktu proses pengolahan digunakan untuk melakukan penyeteroran, menandakan Waktu yang dibutuhkan untuk implementasi lebih lama dibandingkan dengan waktu pada saat itu, yang berarti bahwa transaksi aplikasi tabungan itu efisien. yang ditetapkan. Hasil perhitungan ini lebih dari satu atau sama dengan 1,15. Oleh karena itu, proses tabungan (simpanan) mendapat skor (1).

Transaksi Permohonan Kredit (Pinjaman)

Pada metode transaksi, anggota (nasabah) mengajukan permohonan kredit atau melakukan pinjaman dengan membandingkan waktu yang ditetapkan oleh KPRI Obor dengan bukti aktual atau asli. Transaksi yang berkaitan dengan pengajuan kredit ditampilkan pada Tabel 11.

Tabel 11. Transaksi Permohonan Kredit (Pinjaman)

No	Waktu Proses	Waktu standar (menit)	Waktu Realisasi (menit)
1	Waktu untuk mengisi formulir	8	5
2	Pembuatan surat perjanjian dan lain-lain	15	13
3	Waktu untuk menandatangani dokumen perjanjian	5	3
4	Waktu untuk pencairan kredit dan pembuatan kartu	20	15
Total Waktu Proses		48	36

Sumber: KPRI Obor Kota Bima

Perhitungan *Manufacturing cycle efficiency* (MCE) dalam proses pengolahan kredit menunjukkan bahwa nilai MCE melebihi satu, yakni sebesar 1,33 yang mengindikasikan bahwa waktu standar pemrosesan kredit lebih lama dibandingkan dengan waktu aktualnya. Oleh karena itu, ditarik Kesimpulan ternyata permohonan transaksi kredit berlangsung dengan efisien. Oleh karena itu, diberikan nilai (1) untuk efisiensi proses pengajuan transaksi kredit.

Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Penilaian kinerja pembelajaran dan pertumbuhan berfokus pada karyawan dan sumber daya KPRI Obor. Pada sudut pandang ini, kinerja akan dievaluasi oleh peneliti melalui perhitungan tingkat retensi serta kepuasan karyawan.

Tingkat retensi karyawan

Indikator yang dapat dipakai untuk menghitung retensi karyawan meliputi jumlah karyawan yang meninggalkan perusahaan serta jumlah karyawan yang masih aktif bekerja di KPRI Obor Kota Bima. Indikator dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 12. Jumlah Karyawan pada Periode 2020-2023 KPRI Obor

Tahun	Jumlah Karyawan	Karyawan yang keluar	Retensi karyawan (%)
2020	2	-	0
2021	2	-	0
2022	2	-	0
2023	2	-	0

Sumber: Laporan tahunan KPRI Obor periode 2020-2023

Jumlah karyawan KPRI Obor tahun 2020–2024 sebesar 2 orang. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa tingkat retensi karyawan KPRI Obor adalah konstan, tidak ada perubahan, dikarenakan karyawan masih merasa nyaman, dengan harapan bahwa KPRI Obor dapat mempertahankan dan meningkatkan kinerja melalui penerapan kebijakan yang baik. Oleh karena itu, skor (0) untuk Tingkat retensi karyawan KPRI Obor.

Kepuasan Karyawan

Evaluasi terhadap kepuasan karyawan adalah aspek yang krusial untuk memastikan terjadinya usaha di KPRI Obor. Kepuasan karyawan dihitung berdasarkan 5 kategori utama, yaitu kerja secara mental, ganjaran, kondisi kerja, rekan kerja, dan kesesuaian kepribadian dengan pekerjaan.

Tabel 13. Penilaian Kepuasan Karyawan KPRI Obor

No	Aspek Penilaian	Skor	Kategori
1	Kerja Secara Mental	2,0	P
2	Ganjaran	2,0	P
3	Kondisi Kerja	2,0	P
4	Rekan Kerja	2,0	P
5	Kesesuaian Kepribadian dengan pekerjaan	1,0	P
Rata-rata		1,8	

Sumber: Data diolah, tahun 2024

Pada tabel 13. Tingkat kepuasan karyawan KPRI Obor dikategorikan sebagai memuaskan, dengan skor 1,8. Jumlah karyawan yang tetap konstan dari tahun 2020 hingga 2024 yaitu 2 orang, menunjukkan bahwa para karyawan merasa aman dan puas dengan kompensasi serta akomodasi yang diberikan oleh KPRI Obor, yang mendukung performa kerja mereka di setiap bidang. KPRI Obor diharapkan dapat terus mempertahankan standar yang tinggi dan memuaskan. Ketika karyawan memberi layanan yang memuaskan bagi pelanggan, mereka juga perlu menerima imbalan yang setara, baik dari segi mental, ganjaran, kondisi kerja, rekan kerja serta kesesuaian kepribadian dengan pekerjaan. Tingkat kepuasan karyawan di KPRI Obor ini memperoleh skor (1).

Kinerja KPRI Obor secara Komprehensif menurut Kriteria Keseimbangan *Balanced Scorecard*

Berdasarkan evaluasi yang telah dilakukan, kinerja KPRI Obor dari tahun 2020 hingga 2023 dapat dirangkum secara menyeluruh dan menyeluruh dengan menerapkan pendekatan *Balanced Scorecard*, yang mencakup Perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif operasi internal, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

Hasil penilaian kinerja KPRI Obor secara komprehensif dari empat perspektif *Balanced Scorecard* dapat dilihat pada Tabel 14.

Tabel 14. Kinerja KPRI Obor Tahun 2020-2023 Secara Komprehensif Berdasarkan Empat Perspektif

No	Perspektif	Apek	Indikator	Standar	Rata-Rata	Kinerja
1	Proses Bisnis Internal	Transaksi simpanan	MCE	>1	1,15	
		Transaksi permohonan kredit	MCE	>1	1,33	
2	Pembelajaran dan pertumbuhan	Retensi karyawan	Perputaran Karyawan	-	-	Cuukup
		Kepuasan karyawan	Kerja secara mental	3,4,-4,2	2,0	Puas
			Ganjaran Kondisi kerja	3,4,-4,2	2,0	Puas
			Rekan kerja	3,4,-4,2	2,0	Puas
			Kesesuaian Kepribadian dengan pekerjaan	3,4,-4,2	1,0	Puas
			Jumlah pelanggan	-	0	Cukup
3	Pelanggan	Pertumbuhan pelanggan	Bukti langsung	3,4,-4,2	20,2	Puas
			Keandalan	3,4,-4,2	20,2	Puas
			Daya tanggap	3,4,-4,2	25,25	Puas
			Jaminan	3,4,-4,2	25,25	Puas
			Empati	3,4,-4,2	20,2	Puas
			4	Keuangan	Rasio likuiditas	<i>Current ratio</i>
Rasio Solvabilitas	<i>Total debt to total assets</i>	<40			4,94%	Sangat Baik
Rasio Rentabilitas	<i>Net profit margin</i>	<1			0,13%	Sangat Baik

Sumber: Data diolah primer, tahun 2024

Pada Tabel 15, Pengukuran kriteria keseimbangan kinerja KPRI Obor tahun 2020-2023 berdasarkan empat perspektif *Balanced Scorecard*, dinilai cukup baik dengan skor

rata-rata 2,0. Proses bisnis internal menunjukkan peningkatan kualitas layanan, dan terdapat kemajuan dalam pembelajaran dan pertumbuhan karyawan. Namun, terdapat tantangan dalam pertumbuhan pelanggan dan aspek keuangan, khususnya likuiditas dan rentabilitas, yang membutuhkan perhatian lebih lanjut untuk memperkuat stabilitas dan profitabilitas koperasi.

Tabel 15. Hasil Penilaian Kriteria Keseimbangan Kinerja KPRI Obor Tahun 2020-2023 Berdasarkan Empat Perspektif *Balanced Scorecard*

Perspektif	Sasaran Strategik	Ukuran Hasil	Ukuran Pemacu Kinerja	Skor
Perspektif Proses Bisnis Internal (Skor 2)	meningkatkan kualitas proses simpanan	Jumlah Transaksi simpanan	Waktu memproses transaksi	1
	meningkatkan kualitas proses pengajuan kredit	Jumlah Transaksi Permohonan kredit		1
Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan (Skor 2)	Meningkatkan komitmen tenaga kerja	Tingkat Retensi karyawan	penurunan jumlah karyawan yang berhenti	0
	Meningkatkan mutu karyawan	Kepuasan tenaga kerja	Penurunan keluhan dari tenaga kerja	1
Perspektif Pelanggan (Skor 2)	Pertumbuhan jumlah pelanggan peningkatan mutu layanan	Jumlah pelanggan meningkat	Pertumbuhan pendapatan dari pelanggan	-1
		Kepuasan pelanggan anggota	Pengurangan keluhan dari pelanggan	1
Perspektif keuangan (Skor 3)	Pertumbuhan Assets	Rasio Likuiditas	Pembayaran hutang tepat waktu	-1
	Pengurangan Beban (Hutang)	Rasio Solvabilitas	Optimalisasi assets	1
	Rasio Laba	Rasio Rentabilitas	Pencapaian laba	-1
Total Skor				2
Rata-rata				2,0
Kesimpulan				Cukup Baik

Sumber: Data diolah, tahun 2024

PEMBAHASAN PENELITIAN

Perspektif Keuangan

Evaluasi kinerja keuangan dilakukan dengan menggunakan data sekunder dari laporan tahunan KPRI Obor untuk periode 2020-2023. Analisis dilakukan melalui metode rasio keuangan, yang melibatkan perhitungan berbagai rasio berdasarkan angka-angka

yang ada dalam neraca serta laporan laba rugi. Kinerja keuangan dinilai dengan membandingkan hasil perhitungan rasio koperasi berdasarkan standar yang ditetapkan dalam peraturan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Nomor 06/Per/M.KUKM/V/2006 tentang pedoman penilaian koperasi yang berprestasi.

Rasio Likuiditas (*Liquidity Ratio*)

Rasio likuiditas digunakan untuk mengevaluasi kemampuan KPRI Obor dalam memenuhi kewajiban jangka pendek, yaitu utang yang perlu dilunasi dalam waktu dekat. Rasio ini dihitung dengan membandingkan asset lancar dengan utang lancar. Berdasarkan hasil perhitungan, selama periode 2020 hingga 2023, rasio likuiditas KPRI Obor menunjukkan angka yang berada di kisaran 9,34% hingga 9,78%, sebagaimana tercantum dalam Tabel 4. Nilai ini jauh di bawah standar yang diharapkan, yaitu 200% hingga 250%, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Negeri Koperasi dan UKM RI.

Rasio lancar yang rendah mengindikasikan bahwa KPRI Obor mungkin menghadapi kesulitan dalam memenuhi keuangan jangka pendeknya. Rasio di bawah 125% mengklasifikasikan kinerja likuiditas koperasi dalam kategori "tidak baik". Dengan rasio yang hanya berkisar di bawah 10%, ini menunjukkan bahwa aktiva lancar KPRI Obor jauh dari cukup untuk menutup hutang lancarnya.

Dari sudut pandang keuangan, kondisi ini dapat menjadi peringatan bagi koperasi untuk meningkatkan pengelolaan asset lancar atau mencari cara untuk menyeimbangkan kewajiban jangka pendek agar tidak berdampak negative terhadap kelangsungan operasionalnya. Berdasarkan analisis ini, skor yang diberikan untuk rasio likuiditas adalah (-1), mencerminkan perlunya perbaikan signifikan dalam aspek ini.

Rasio Solvabilitas (*Solvency Ratio*)

Berdasarkan hasil perhitungan yang ditunjukkan dalam Tabel 6, rasio total debt to total assets KPRI Obor selama periode 2020 hingga 2023 berada dalam kisaran 3,94% hingga 5,45%. Nilai rata-rata yang didapatkan adalah sebesar 4,94% ini menunjukkan bahwa persentase total hutang terhadap total aktiva KPRI Obor sangat rendah.

Dengan rasio yang berada jauh di bawah ambang batas standar, yaitu 40%, sebagaimana diatur oleh Peraturan Menteri Negara Koperasi dan UMKM, dapat disimpulkan bahwa KPRI Obor memiliki kondisi keuangan yang sangat sehat. Rasio rendah ini mengindikasikan bahwa koperasi memiliki proporsi hutang yang sangat kecil dibandingkan dengan total asetnya, sehingga resiko kegagalan dalam melunasi hutang jangka Panjang sangat minim. Hal ini menunjukkan bahwa KPRI Obor mampu menjaga kestabilan keuangan dengan baik.

Kinerja yang ditunjukkan oleh rasio solvabilitas ini memberikan gambaran bahwa KPRI Obor tidak hanya memiliki kapasitas untuk memenuhi kewajiban jangka pendek, tetapi juga jangka panjangnya, sehingga resiko kebangkrutan sangat kecil. Oleh karena itu, dengan rasio ini yang menunjukkan nilai di bawah standar, KPRI Obor mendapatkan skor (1), mencerminkan manajemen keuangan yang sangat baik dalam hal solvabilitas.

Rasio Rentabilitas (*Rentability Ratio*)

Berdasarkan perhitungan yang ditunjukkan pada Tabel 8, *Net profit margin* KPRI Obor dari tahun 2020 hingga 2023 berkisar antara 0,12% hingga 0,15%. Nilai-nilai ini menunjukkan bahwa koperasi hanya mampu menghasilkan laba sangat kecil dari total ekuitasnya, jauh di bawah standar ideal yang ditetapkan, yaitu 15% atau lebih, sesuai dengan Peraturan Menteri Negara Koperasi dan UMKM.

Tahun 2020, *Net profit margin* tercatat sebesar 0,15%, yang menunjukkan bahwa setiap penjualan, KPRI Obor hanya mendapatkan Rp. 0.015 sebagai laba. Tahun-tahun berikutnya, margin terus menurun, dengan laba sebesar Rp. 0,013 per penjualan pada tahun 2021 dan 0,012 pada tahun 2022, hingga mencapai Rp. 0,014 pada tahun 2023. Seluruh nilai ini masuk dalam klasifikasi "Tidak Baik", karena berada di bawah 1%, sesuai standar yang berlaku.

Rata-rata *Net profit margin* selama empat tahun ini adalah 0,13%, yang mengindikasikan bahwa KPRI Obor masih menghadapi tantangan dalam meningkatkan laba dari kegiatan operasionalnya. Dengan rasio yang terus berada di bawah standar ideal, koperasi dinilai belum optimal dalam menghasilkan keuntungan. Oleh karena itu, rasio rentabilitas KPRI Obor mendapat skor (-1), mengindikasikan bahwa masih diperlukan peningkatan signifikan dalam strategi pengelolaan keuangan untuk mencapai rentabilitas yang lebih baik di masa depan.

Perspektif Pelanggan

Perspektif pelanggan dalam analisis kinerja KPRI Obor mencakup dua elemen penting, yaitu pertumbuhan pelanggan dan kepuasan pelanggan. Keduanya merupakan indikator utama untuk mengevaluasi sejauh mana koperasi mampu memenuhi harapan anggotanya dan menarik pelanggan baru.

Pertumbuhan pelanggan

Berdasarkan data yang dianalisis, jumlah pelanggan KPRI Obor menunjukkan penurunan dari tahun 2020 hingga 2023. Penurunan ini ditunjukkan dengan skor (-1), yang mengindikasikan adanya tantangan dalam mempertahankan atau meningkatkan jumlah pelanggan. Penurunan tersebut dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti kurangnya daya Tarik produk atau layanan, serta adanya persaingan yang lebih kompetitif di pasar. Oleh karena itu, fokus pada pengembangan strategi pemasaran dan inovasi produk sangat penting untuk membalikkan tren negatif dan mencapai pertumbuhan yang lebih stabil di masa depan.

Kepuasan Pelanggan

Untuk mengukur kepuasan pelanggan, dilakukan penyebaran kuesioner kepada 101 responder aktif KPRI Obor. Rata-rata skor kepuasan pelanggan yang didapatkan dari kuesioner yaitu 22,22 secara keseluruhan, masuk dalam kategori "puas". Tingkat kepuasan yang tinggi ini menunjukkan bahwa KPRI Obor telah berhasil menawarkan layanan berkualitas kepada anggotanya, terutama dalam hal kecepatan respons, keandalan layanan, dan sikap empati dari karyawan.

Dengan kualitas pelayanan yang sudah cukup memadai, Obor KPRI harus terus memberikan layanan berkualitas tinggi agar tetap menjaga loyalitas kliennya saat ini. Obor KPRI harus terus memberikan layanan berkaliber tinggi agar tetap menjaga loyalitas kliennya saat ini. Selain itu, meningkatkan inovasi dalam layanan pelanggan dan komunikasi dapat membantu meningkatkan pertumbuhan pelanggan yang saat ini menghadapi tantangan. Obor KPRI harus terus memberikan layanan berkaliber tinggi agar tetap menjaga loyalitas kliennya saat ini. Selain itu, meningkatkan inovasi dalam layanan pelanggan dan komunikasi dapat membantu meningkatkan pertumbuhan pelanggan yang saat ini menghadapi tantangan. Secara keseluruhan, kinerja yang dilihat oleh pelanggan menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan sudah berada pada tingkat yang tinggi. meskipun perbaikan diperlukan pada aspek pertumbuhan pelanggan agar koperasi dapat berkembang lebih optimal.

Perspektif Proses Bisnis Internal

Sasaran dari pemeriksaan perspektif proses bisnis internal KPRI Obor ialah untuk mengevaluasi keefisienan operasional dari segi kualitas layanan terkait pinjaman dan deposito, biaya, dan waktu penyelesaian. Pendekatan Efisiensi Siklus Manufaktur (MCE), yang menentukan rasio antara waktu pemrosesan dan total waktu penyelesaian transaksi, digunakan untuk mengukur efisiensi ini. Gambaran umum tentang bagaimana KPRI Obor dapat menggunakan sumber dayanya dengan sebaik-baiknya untuk memenuhi kebutuhan anggota diberikan oleh evaluasi ini.

Pembuatan Transaksi tabungan

Proses penyetoran anggota diperiksa dengan membandingkan waktu aktual yang dibutuhkan untuk setiap langkah transaksi dengan waktu tolok ukur yang ditetapkan oleh KPRI Obor. Tabel 10 menunjukkan bahwa, berbeda dengan durasi 38 menit biasa, waktu proses nyata untuk mencapai penghematan adalah 33 menit. Ini menghasilkan MCE 1,15, menunjukkan bahwa proses pembuatan tabungan beroperasi secara efektif. Peningkatan efisiensi ini menunjukkan bahwa KPRI Obor dapat mempercepat pemrosesan transaksi tanpa mengorbankan kualitas layanan yang ditawarkan kepada anggota. Transaksi tabungan sehingga menerima skor (1), menunjukkan efisiensi yang baik.

Proses Pengajuan Kredit (Pinjaman)

Metode yang sama digunakan untuk menilai proses pengajuan pinjaman atau kredit. Menurut Tabel 11, menyelesaikan aplikasi kredit rata-rata membutuhkan waktu 48 menit, tetapi sebenarnya hanya membutuhkan waktu 36 menit. MCE 1,33 adalah hasilnya, menunjukkan bahwa prosedur aplikasi kredit bergerak lebih cepat dari yang diantisipasi. Peningkatan efisiensi ini menunjukkan kapasitas KPRI Obor untuk memproses pinjaman yang cepat, yang sangat penting untuk memberikan pengalaman yang memuaskan bagi anggota yang meminta kredit. Akibatnya, prosedur pengajuan kredit menerima skor (1) dan juga dianggap efisien.

Secara keseluruhan, sudut pandang proses bisnis internal KPRI Obor menghasilkan hasil yang luar biasa. MCE yang lebih tinggi dari satu angka menandakan bahwa transaksi deposito dan pinjaman telah diselesaikan secara efektif. Hal ini menunjukkan bahwa KPRI Obor memiliki operasi bisnis yang terorganisir dan efisien yang dapat memenuhi kebutuhan anggotanya akan layanan yang cepat dan akurat.

Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Tingkat Retensi Karyawan

Jumlah tenaga kerja di Obor KPRI tetap stabil di angka 2 dari tahun 2020 hingga 2023, menunjukkan tingkat konsistensi yang tinggi dalam tingkat retensi karyawan organisasi. Meskipun belum ada kenaikan atau penurunan yang nyata dalam angkatan kerja, KPRI Obor telah berhasil membangun suasana kerja yang ramah dan nyaman. Akibatnya, tingkat retensi karyawan diberi (0), bahkan jika itu menunjukkan stabilitas daripada pertumbuhan atau perkembangan.

Kepuasan Pelanggan

Lima kriteria utama digunakan untuk mengukur kepuasan karyawan mencakup faktor-faktor seperti kerja secara mental, ganjaran, kondisi, hasil kerja, rekan kerja, dan kesesuaian kepribadian dengan pekerjaan. Tingkat kepuasan yang dapat diterima ditunjukkan oleh temuan penilaian, yang mengungkapkan skor rata-rata 1,8. Secara spesifik, kategori untuk rekan kerja secara mental, ganjaran, kondisi kerja, dan rekan kerja mendapat skor 2.0, menunjukkan kepuasan yang baik di bidang ini. Skor

kesesuaian kepribadian dengan pekerjaan, mendapat skor lebih rendah pada 1,0, menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk pengembangan. Di KPRI Obor, kepuasan karyawan umumnya dianggap memuaskan, yang mendorong hasil kerja yang efektif. Diharapkan KPRI Obor akan terus berjaga-jaga dan meningkatkan kualitas pekerjaan saat ini sekaligus memperkuat area yang masih perlu perbaikan. Akibatnya, tingkat kepuasan pekerja menerima (1).

Kinerja KPRI Obor secara menyeluruh Berdasarkan Kriteria Keseimbangan *Balanced Scorecard*

Kinerja KPRI Obor dari tahun 2020 hingga tahun 2023 dievaluasi menggunakan metode *Balanced Scorecard* yang mencakup Penilaian dilakukan dalam hal proses bisnis internal, pembelajaran dan pertumbuhan, pelanggan dan keuangan. Hasil penilaian menunjukkan bahwa dari sisi proses bisnis internal, KPRI Obor mencapai efisiensi, dengan nilai *manufacturing cycle efficiency* (MCE) sebesar 1,15 untuk simpanan dan 1,33 untuk pinjaman. Dari perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, rata-rata skor kepuasan karyawan mencapai 2,0 untuk empat dari lima kategori, meskipun masih ada kebutuhan untuk perbaikan dalam hal kesesuaian pekerjaan dan kepribadian. Dari perspektif nasabah, kepuasan nasabah cukup tinggi, namun pertumbuhan nasabah melambat, sehingga perlu adanya strategi baru. Dari segi keuangan, KPRI Obor menghadapi masalah dalam likuiditas meskipun rasio solvabilitas dan rentabilitas berada pada tingkat sangat baik. Secara keseluruhan, kinerja KPRI Obor dinilai cukup baik dengan skor rata-rata 2,0, namun beberapa area, seperti pertumbuhan pelanggan dan aspek keuangan, memerlukan perhatian untuk memperkuat keberlanjutan dan pertumbuhan koperasi.

SIMPULAN

Dapat disimpulkan dari temuan penelitian bahwa KPRI Obor Kota Bima telah menggunakan *Balanced Scorecard* untuk mengukur kinerja perusahaan. Perspektif proses bisnis internal dinilai efektif dan efisien, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dinilai memuaskan dan positif, perspektif pelanggan menunjukkan hasil yang memuaskan dan berkualitas, sedangkan perspektif keuangan yang diukur melalui tiga rasio keuangan tidak menunjukkan hasil yang memuaskan. Kinerja KPRI Obor Kota Bima secara keseluruhan dinilai memuaskan dengan skor 0,2, berdasarkan penilaian kriteria keseimbangan *Balanced Scorecard*, dengan perspektif proses bisnis internal, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dan perspektif pelanggan menunjukkan hasil yang baik, namun perspektif keuangan perlu dilakukan perbaikan. Keterbatasan yang di hadapi peneliti adalah kesulitan dalam mengukur perspektif non-keuangan, karena *Balanced Scorecard* tidak hanya mengutamakan pada aspek keuangan, tetapi juga mempertimbangkan aspek lain seperti pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Pengumpulan data untuk perspektif non-keuangan ini cenderung lebih sulit dan subjektif.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terhadap dosen pembimbing pertama, Ibu Baiq Anggun Hilendri Lestari., SE., M.Si., Ak dan dosen pembimbing kedua, Bapak Adithya Bayu Suryantar., MSA., Ak. Penulis mengungkapkan rasa terimakasih pada kedua orang tua atas dukungan materi dan modal mereka. Semoga Allah Yang Maha Kuasa memberi mereka balasan yang baik atas tindakan mulia mereka. Penulis juga ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada Universitas Mataram, khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis, serta kepada semua pihak yang telah berkontribusi hingga naskah ini dapat diselesaikan.

KONTRIBUSI AUTHOR

Seluruh author memiliki kontribusi masing-masing dalam proses penyusunan, pencarian data sampai tahap analisis dan publish.

PENDANAAN

Penelitian ini tidak menerima pendanaan eksternal dari sumber manapun

KONFLIK KEPENTINGAN

Penulis menyatakan bahwa tidak terdapat terdapat konflik kepentingan dengan pihak manapun mengenai informasi, temuan, atau penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Ameraldo, F., & Ghazali, N. A. M. (2021). *Factors Influencing The Extent And Quality Of Corporate Social Responsibility Disclosure In Indonesian Shari'ah Compliant Companies. International Journal Of Business And Society*, 22(2), 960–984. <https://doi.org/10.33736/Ijbs.3775.2021>
- Awaludin, Mantik, & Fadillah. (2023). Penerapan Metode Servqual Pada Skala Likert Untuk Mendapatkan Kualitas Pelayanan Kepuasan Pelanggan. 1–18.
- Bhayangkara. (2022). Sistem *Balanced Scorecard* Pada Koperasi Primer Polres Pinrang (Analisis Manajemen Keuangan Syariah).
- Bps (Badan Pusat Statistik). (2023). Ekonomi Indonesia Triwulan Iv-2023 Tumbuh 5,04 Persen (Y-On-Y). <https://www.bps.go.id/id/pressrelease/2024/02/05/2379/ekonomi-indonesia-triwulan-iv-2023-tumbuh-5-04-persen--y-on-y-.html>.
- Dasuki. (2022). *Pendekatan Sustainable Growth Rate* Dalam Mengukur Kinerja Keuangan Koperasi. 4, 1–6.
- Dasum, A. A., Manosoh, H., & Gerungai, N. Y. T. (2021). *Performance Evaluation Of Pt. Ciputra Development Tbk Citraland Manado Branch With A Balanced Scorecard Approach. 225 Jurnal Emba*, 9(1), 225–235.
- Ekonomi, F., Islam, B., Islam, U., Prof, N., Untuk, S. Z., & Ekonomi, S. (2022). Analisis Pengukuran Kinerja Koperasi Menggunakan Metode *Balanced Scorecard* (Studi Kasus Pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia (Kpri) Mu ' Awanah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas Tahun Buku 2016-2020) Skripsi Oleh : Naila Ainun Faizah Fak.
- Habibullah, M. H., & Imron, M. (2022). Pengukuran Kinerja Keuangan Menggunakan Analisis Rasio Keuangan Pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia (Kpri) Sakti Rasa Kecamatan Barat Kabupaten Magetan. 3(September), 75–87.
- Harningrum, Y. L., & Aisyah, M. N. (2021). Nominal: Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen *Performance Measurement Analysis Using Balance Scorecard In Dr. H. Soewondo Kendal Hospital*. 10(1).
- Marlina Putri, R., Pusparini, H., & Mariadi, Y. (2023). *Balanced Scorecard: Model Pengukuran Kinerja Pt. Daya Cipta Perdana. Valid Jurnal Ilmiah*, 20(2), 74–85. <https://doi.org/10.53512/valid.v20i2.293>
- Masyitah, E., Karya, D. K., & Harahap, S. (2018). Analisis Kinerja Keuangan Menggunakan Rasio Likuiditas Dan Profitabilitas (Vol. 1, Issue 1).
- Nani, & Cinthia. (2020). Efektivitas Penerapan Sistem Insentif Bagi Manajer Dan Karyawan. 06, 1–11.
- Nugrahyu, E. R. (2019). Penerapan Metode *Balanced Scorecard* Sebagai Tolok Ukur Pengukuran Kinerja Perusahaan Endang Dwi Retnani Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (Stiesia) Surabaya.

- Nugroho, S. H., & Pudiastuti, E. T. (2020). The Assessment Of Company Performance Using *Balance Scorecard* Analysis. In *International Journal Of Asro* (Vol. 11, Issue 04).
- Nurhuda, A., Sesari, A., Wardhani, C. K., Thoha, M., Najib, A., Studi, P., & Syariah, E. (2024). Analisis Rasio Keuangan Pt. Ace Hardware Indonesia Tbk Periode Tahun 2022-2023. *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 1(4), 1–12. <https://doi.org/10.62017/Wanargi>
- Pulungan, M. S. (2019). Konsepsi Bangun Perusahaan Koperasi: Kerangka Pemikiran Badan Usaha Yang Ideal Menurut Pasal 33 Ayat (1) Uud 1945. *Jurnal Hukum & Pembangunan*, 49(2), 241. <https://doi.org/10.21143/Jhp.Vol49.No2.2001>
- Riski, M. (2024). Analisis Penerapan *Balanced Scorecard* Sebagai Alat Pengukuran Kinerja Pada Pt. Indofood Cbp Sukses Makmur Tbk. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi (Jebma)*, 4(2), 1037–1048. <https://doi.org/10.47709/Jebma.V4i2.4102>
- Roswah, H. F., Inas, H., Kriara, S., Dinar, L., Redian, S. A., Wahyuni, T., Sundari, S., & Pakpahan, M. (2024). How To Cite: Analisis Penilaian Kinerja Karyawan Terhadap Motivasi Kerja Pada Perusahaan. 5(5), P-Issn.
- Ruslina, E. (N.D.). Makna Pasal 33 Undang-Undang Dasar 1945 Dalam Pembangunan Hukum Ekonomi Indonesia.
- Sahrir, S. S., & Sunusi, A. (2023a). Use Of *Balanced Scorecard* Analysis For Performance Measurement Pt. Kalbe Farma Tbk Period 2020 – 2022. *Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Nitro*, 6(2), 84–93. <https://doi.org/10.56858/Jmpkn.V6i2.129>
- Sahrir, S. S., & Sunusi, A. (2023b). *Use Of Balanced Scorecard Analysis For Performance Measurement* Pt. Kalbe Farma Tbk Period 2020 – 2022. *Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Nitro*, 6(2), 84–93. <https://doi.org/10.56858/Jmpkn.V6i2.129>
- Saleh, R., Adnan, R. S., & Raharto, A. (2023). Pemberdayaan Komunitas Purna Pekerja Migran Indonesia Melalui Organisasi Berbasis Komunitas Forum Warga Buruh Migran. *Jurnal Kependudukan Indonesia*, 17(2), 219. <https://doi.org/10.14203/Jki.V17i2.754>
- Sam, N. H., Goso, G., Halim, M., Palopo, U. M., & Id, G. A. (2023). *Analysis Of The Financial Performance Of Pt. In Management Studies And Entrepreneurship Journal* (Vol. 4, Issue 6). <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>
- Septiasari, M. I., Putra Darmawan, D., & Suarthana, W. (2015). *Balanced Scorecard* Sebagai. *Jurnal Manajemen Agribisnis*, 3(2), 110.
- Sitepu, C. F., & Hasyim, H. (2018). Perkembangan Ekonomi Koperasi Di Indonesia. *Niagaawan*, 7(2), 59–68. <https://doi.org/10.24114/Niaga.V7i2.10751>
- Wahab, W. (2020). Pengaruh Citra Koperasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia (Kpri) Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru. *Eko Dan Bisnis: Riau Economic And Business Review*, 11(4).