

ANALISIS PENGUKURAN KINERJA DENGAN METODE *BALANCED SCORECARD* PADA KOPERASI SIMPAN PINJAM SENTOSA SAMARINDA

Giovanni Madeline Suba¹, Imam Nazarudin Latif², Sunarto³
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda
Email : giovannisuba02@gmail.com

Keywords :

Performance, Balance Scorecard, Return on Asset, Return on Equity, Customer Acquisition, Customer Retention, Service Error Rate, Employee Productivity

ABSTRACT

Balanced scorecard (BSC) is a strategic management framework used to measure and monitor the performance of an organization from various balanced perspectives. Draft Balanced scorecard is based on the idea that an organization's performance can not only be measured from a financial perspective, but also from the perspective of internal processes, customers, and learning and growth.

This research was conducted at the Sentosa Samarinda Cooperative. This research was conducted in the period 2021 and 2022. The analytical tool used was the ratio return on asset, return on equity, customer acquisition, customer retention, service error rate and employee productivity.

The results of the research show that 1) The performance of the Sentosa cooperative in Samarinda using the method balanced scorecard based on a financial perspective using ratios return on asset in 2021-2022 is not good. 2) Performance of the Sentosa cooperative in Samarinda using methods balanced scorecard based on a financial perspective using ratios return on equity in 2021-2022 is not good. 3) Performance of the Sentosa cooperative in Samarinda using methods balanced scorecard based on the customer's perspective using ratios customer aquisition in 2021-2022 is not good. 4) Performance of the Sentosa cooperative in Samarinda using methods balanced scorecard based on the customer's perspective using ratios customer retention in 2021-2022 is not good. 5) Performance of the Sentosa cooperative in Samarinda using methods balanced scorecard based on an internal business process perspective using ratios service error rate in 2021-2022 is not good. 6) Performance of the Sentosa cooperative in Samarinda using methods balanced scorecard based on a learning and growth perspective using the employee productivity ratio in 2021-2022 is not good.

PENDAHULUAN

Dewasa ini perkembangan usaha berbentuk koperasi kian pesat, hal ini menyebabkan tingkat persaingan diantara koperasi yang lainnya semakin ketat. Menurut Subandi (2015:19) “Koperasi adalah suatu perkumpulan yang didirikan oleh orang-orang yang memiliki kemampuan ekonomi terbatas, yang bertujuan untuk memperjuangkan peningkatan kesejahteraan ekonomi anggotanya”. Kondisi persaingan yang ketat menuntut koperasi untuk selalu memperbaiki dan menyempurnakan bidang usahanya agar dapat bersaing dengan koperasi lain dan mempertahankan keberadaan koperasi secara berkelanjutan. Koperasi harus bisa mengukur kinerja keuangannya agar dapat terus berjalan ditengah persaingan yang ketat.

Kinerja keuangan yang baik akan mencerminkan kondisi koperasi yang baik pula, maka dari itu perlu menganalisis kinerja keuangan koperasi. Hery (2017:48) menyatakan “pengukuran kinerja adalah penentuan secara periodik tingkat efektifitas operasional suatu organisasi, badan organisasi dan karyawannya berdasarkan sasaran, standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya”. Proses penganalisaan kinerja keuangan memerlukan berbagai informasi agar didapat data yang benar. Salah satu sumber informasi untuk mengetahui dan mengukur kinerja perusahaan adalah laporan keuangan. Ada beberapa alat yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja keuangan, salah satunya adalah *Balanced scorecard* (BSC).

Balanced scorecard (BSC) merupakan sebuah kerangka kerja manajemen strategis yang digunakan untuk mengukur dan memantau kinerja sebuah organisasi dari berbagai perspektif yang seimbang. Menurut Munawir (2015:45) *balanced scorecard* merupakan suatu kartu skor yang digunakan untuk merencanakan skor yang hendak diwujudkan oleh seseorang di masa depan dan untuk mencatat skor hasil kinerja yang sesungguhnya dicapai oleh seseorang”. Konsep *Balanced scorecard* didasarkan pada gagasan bahwa kinerja sebuah organisasi tidak hanya dapat diukur dari sudut pandang keuangan saja, tetapi juga dari sudut pandang proses internal, pelanggan, dan pembelajaran serta pertumbuhan. Ada beberapa perspektif dalam pengukuran kinerja keuangan menggunakan *Balanced scorecard* diantaranya perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

Perspektif keuangan memberikan gambaran tentang bagaimana organisasi mencapai tujuan - tujuan keuangan yang telah ditetapkan, serta seberapa efektif organisasi tersebut dalam menciptakan nilai bagi pemegang saham dan *stakeholders* lainnya. Menurut Kawatu (2018:499) “perspektif keuangan digunakan dengan maksud untuk menunjukkan apakah perusahaan mengalami peningkatan keuntungan atau tidak, sesuai dengan strategi pelaksanaan dan perencanaannya”. Perspektif keuangan mencakup pengukuran profitabilitas bersih, marjin keuntungan, laba bersih, dan rasio profitabilitas lainnya untuk menilai efisiensi dan efektivitas pengelolaan keuangan organisasi. Rasio yang biasa digunakan dalam perspektif keuangan adalah *return on asset* dan *return on equity*. Melalui perspektif keuangan dalam *Balanced scorecard*, organisasi dapat memantau kinerja keuangan mereka secara holistik, memahami bagaimana keputusan dan tindakan operasional mereka mempengaruhi kesehatan finansial organisasi, dan menetapkan strategi untuk meningkatkan kinerja keuangan mereka sesuai dengan tujuan-tujuan jangka panjang.

Perspektif pelanggan dalam *Balanced scorecard* menempatkan fokus pada kepuasan dan kebutuhan pelanggan sebagai elemen kunci dalam menilai kinerja sebuah organisasi. Menurut Mohamad Mahsun (2016:58) “perspektif pelanggan merupakan suatu pengukuran yang berkaitan dengan tingkat pemenuhan keinginan atau harapan pelanggan terhadap produk

atau jasa yang diberikan, retensi pelanggan yang berkaitan dengan kemampuan dalam mempertahankan pelanggannya". Perspektif pelanggan mencakup pengukuran tingkat retensi pelanggan, frekuensi pembelian, dan nilai seumur hidup pelanggan untuk menilai seberapa kuat hubungan organisasi dengan pelanggannya. Rasio yang biasa digunakan dalam perspektif pelanggan adalah rasio *customer acquisition* dan *customer retention*. Melalui perspektif pelanggan dalam *Balanced scorecard*, organisasi dapat memahami kebutuhan, harapan, dan preferensi pelanggan mereka secara lebih baik, serta mengidentifikasi area-area di mana mereka dapat meningkatkan pengalaman pelanggan dan memperkuat hubungan dengan mereka.

Perspektif proses bisnis internal dalam *Balanced scorecard* menekankan pada efisiensi dan efektivitas proses internal organisasi untuk mencapai tujuan strategisnya. Menurut Koesomowidjojo (2017:65) "perspektif proses bisnis internal merupakan proses kritis yang memungkinkan organisasi memberi *value proposition* yang mampu memberikan pelayanan yang lebih baik lagi dan memuaskan penerima manfaat". Perspektif proses bisnis internal juga mencakup pengukuran kualitas produk atau layanan yang dihasilkan oleh organisasi. Rasio yang biasa digunakan dalam perspektif proses bisnis internal yaitu rasio service error rate. Melalui perspektif proses bisnis internal dalam *Balanced scorecard*, organisasi dapat memahami dan memantau kinerja operasional mereka secara lebih holistik, mengidentifikasi area-area di mana mereka dapat meningkatkan efisiensi, kualitas, dan inovasi, serta mengarahkan upaya-upaya perbaikan untuk mencapai tujuan strategis mereka secara efektif.

Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dalam *Balanced scorecard* menempatkan fokus pada kemampuan organisasi untuk belajar, beradaptasi, dan meningkatkan diri sendiri dalam jangka panjang. Menurut Mohamad Mahsun (2016:61) "perspektif pembelajaran dan pertumbuhan mengukur faktor-faktor yang berhubungan dengan teknologi, pengembangan pegawai, sistem dan prosedur, dan faktor lain yang perlu diperbarui untuk meningkatkan kemampuan karyawan". Ini merupakan perspektif yang penting untuk memastikan organisasi dapat tetap relevan dan kompetitif di tengah-tengah perubahan yang terjadi di lingkungan bisnis. Rasio yang biasa digunakan dalam perspektif pembelajaran dan pertumbuhan adalah rasio produktivitas karyawan. Melalui perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dalam *Balanced scorecard*, organisasi dapat memastikan bahwa mereka memiliki fondasi yang kuat untuk beradaptasi dengan perubahan, mengembangkan inovasi yang diperlukan untuk tetap kompetitif, dan menciptakan lingkungan di mana karyawan dapat terus belajar dan berkembang.

METODE

1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field work research*) dengan mengangkat data yang ada dilapangan, dengan cara wawancara dan penelitian kepustakaan (*library research*)

2. Alat Analisis

Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan 4 perspektif yang ada dalam pengukuran kinerja metode *balanced scorecard* sebagai berikut :

1. Perspektif Keuangan

Perspektif keuangan diukur menggunakan 2 rasio yaitu :

- a. *Return on Asset*

Rumus untuk menghitung *Return On Assets* menurut Hery (2016:106) adalah sebagai berikut:

$$ROA = \frac{\text{Laba Bersih}}{\text{Jumlah Aset}} \times 100\%$$

Berdasarkan Peraturan Menteri Koperasi Dan UKM Republik Indonesia No.06/Per/M.KUKM/V/2006 tentang Penilaian Koperasi Berprestasi/Koperasi Award kriteria penilaian ROA sebagai berikut.

Tabel 1 Kriteria Penilaian ROA

Percentase	Kriteria
< 10%	Tidak baik
≥ 10%	Sudah baik

Sumber : Peraturan Menteri Koperasi Dan UKM Republik Indonesia (2006)

b. *Return on Equity*

Menurut Hery rumus yang digunakan untuk menghitung *Return On Equity* (ROE) (2016:108) adalah sebagai berikut:

$$ROE = \frac{\text{Laba bersih}}{\text{Jumlah Ekuitas}} \times 100\%$$

Berdasarkan Peraturan Menteri Koperasi Dan UKM Republik Indonesia No.06/Per/M.KUKM/V/2006 tentang Penilaian Koperasi Berprestasi/Koperasi Award kriteria ROE sebagai berikut.

Tabel 2 Kriteria Penilaian ROE

Percentase	Kriteria
< 21%	Tidak baik
≥ 21%	Sudah baik

Sumber : Peraturan Menteri Koperasi Dan UKM Republik Indonesia (2006)

2. Perspektif Pelanggan

Perspektif pelanggan diukur menggunakan 2 rasio yaitu :

a. *Customer Acquisition*

Menurut Yuwono dkk dalam Kamalia Pantalisa (2015:179) rumus yang digunakan untuk mengukur *Customer Acquisition* adalah sebagai berikut :

$$\text{Customer Acquisition} = \frac{\text{Pelanggan Baru}}{\text{Total Pelanggan}} \times 100\%$$

Berdasarkan KPI (*Key Performance Indicator*) koperasi sentosa di Samarinda menetapkan bahwa target kinerja *customer acquisition* sebagai berikut.

Tabel 3 Kriteria Penilaian *Customer Acquisition*

Percentase	Kriteria
< 30%	Tidak baik
≥ 30%	Sudah baik

Sumber : KSP Sentosa Samarinda (2024)

b. *Customer Retention*

Menurut Koesomowidjojo (2017:63) rumus untuk menghitung retensi pelanggan adalah sebagai berikut :

$$CR = \frac{\text{Jumlah Pelanggan Lama}}{\text{Total Pelanggan}} \times 100\%$$

Berdasarkan KPI (*Key Performance Indicator*) koperasi sentosa di Samarinda menetapkan bahwa target kinerja *customer retention* sebagai berikut.

Tabel 4 Kriteria Penilaian *Customer Retention*

Percentase	Kriteria
< 90%	Tidak baik
≥ 90%	Sudah baik

Sumber : KSP Sentosa Samarinda (2024)

3. Perspektif Proses Bisnis Internal

Perspektif proses bisnis internal diukur menggunakan rasio sebagai berikut:

a. *Service Error Rate*

Rumus untuk menghitung service error rate menurut Koesomowidjojo (2017:69) adalah sebagai berikut :

$$SER = \frac{\text{Jumlah kesalahan yang dilakukan pegawai}}{\text{Jumlah Customer}} \times 100\%$$

Berdasarkan KPI (*Key Performance Indicator*) koperasi sentosa di Samarinda menetapkan bahwa target kinerja *service error rate* sebagai berikut.

Tabel 5 Kriteria Penilaian *Service Error Rate*

Percentase	Kriteria
> 5%	Tidak baik
≤ 5%	Sudah baik

Sumber : KSP Sentosa Samarinda (2024)

4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan diukur menggunakan rasio sebagai berikut :

a. Produktivitas Karyawan

Menurut Koesomowidjojo (2017:74) rumus yang digunakan untuk mengukur produktivitas karyawan adalah :

$$PK = \frac{(\text{Pendapatan Bersih}/\text{Jumlah Karyawan})}{\text{Pendapatan Bersih}} \times 100\%$$

Berdasarkan KPI (*Key Performance Indicator*) koperasi sentosa di Samarinda menetapkan bahwa target kinerja produktivitas karyawan sebagai berikut.

Tabel 6 Kriteria Penilaian Produktivitas Karyawan

Percentase	Kriteria
< 30%	Tidak baik
≥ 30%	Sudah baik

Sumber : KSP Sentosa Samarinda (2024)

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Perspektif Keuangan

Perspektif keuangan dalam penelitian ini diukur menggunakan rasio profitabilitas yang terdiri dari *return on asset* dan *return on equity*. Berikut disajikan perhitungan *return on asset* dan *return on equity*.

1. *Return on Asset*

Berikut disajikan perhitungan *return on asset* KSP Sentosa Samarinda.

Tabel 7 Perhitungan *Return On Asset*

Tahun (1)	Laba Bersih (Rp) (2)	Total Asset (Rp) (3)	ROA (%) (4)=(2)/(3)
2021	Rp39.671.200,00	Rp1.537.253.443,00	2,6%
2022	Rp39.956.638,00	Rp1.545.653.542,00	2,6%

Sumber : Data Diolah (2024)

Berdasarkan tabel 7 diketahui bahwa *return on asset* KSP Sentosa Samarinda dari tahun 2021 – 2022 sama, dimana *return on asset* yang ditargetkan oleh KSP Sentosa Samarinda adalah sesuai dengan Peraturan Menteri Koperasi Dan UKM Republik Indonesia No.06/Per/M.KUKM/V/2006 tentang Penilaian Koperasi Berprestasi/Koperasi Award dikatakan memiliki kinerja keuangan yang sangat baik apabila rasio *return on asset* (ROA) $\geq 10\%$. Berdasarkan hasil ini maka dapat disimpulkan bahwa *return on asset* KSP Sentosa Samarinda tidak baik karena nilainya dibawah 10%.

2. *Return on Equity*

Berikut disajikan perhitungan *return on equity* KSP Sentosa Samarinda.

Tabel 8 Perhitungan *Return On Equity*

Tahun (1)	Laba Bersih (Rp) (2)	Total Ekuitas (Rp) (3)	ROE (%) (4)=(2)/(3)
2021	Rp39.671.200,00	Rp837.383.098,00	4,7%
2022	Rp39.956.638,00	Rp833.683.907,00	4,8%

Sumber : Data Diolah (2024)

Berdasarkan tabel 8 diketahui bahwa *return on equity* KSP Sentosa Samarinda pada tahun 2021 sebesar 4,7% lalu pada tahun 2022 sebesar 4,8%, dimana *return on equity* yang ditargetkan oleh KSP Sentosa Samarinda adalah sesuai dengan Peraturan Menteri Koperasi Dan UKM Republik Indonesia No.06/Per/M.KUKM/V/2006 tentang Penilaian Koperasi Berprestasi/Koperasi Award dikatakan memiliki kinerja keuangan yang sangat baik apabila rasio *return on equity* (ROE) $\geq 21\%$. Berdasarkan hasil ini maka dapat disimpulkan bahwa *return on equity* KSP Sentosa Samarinda tidak baik karena nilainya dibawah 21%.

B. Perspektif Pelanggan

Perspektif keuangan dalam penelitian ini diukur menggunakan rasio yang terdiri dari *customer acquisition* dan *customer retention*. Berikut disajikan perhitungan *customer acquisition* dan *customer retention*.

1. *Customer Acquisition*

Berikut disajikan perhitungan *customer acquisition* KSP Sentosa Samarinda.

Tabel 9 Perhitungan *Customer Acquisition*

Tahun (1)	Pelanggan Baru (2)	Total Pelanggan (3)	CA(%) (4)=(2)/(3)
2021	0	426	0%
2022	10	426	2,3%

Sumber : Data Diolah (2024)

Berdasarkan tabel 9 diketahui bahwa *customer acquisition* KSP Sentosa Samarinda pada tahun 2021 sebesar 0% lalu pada tahun 2022 sebesar 2,3% atau mengalami kenaikan, sedangkan *customer acquisition* yang ditargetkan oleh KSP Sentosa Samarinda adalah sesuai dengan KPI (*Key Performance Indicator*) koperasi sentosa di Samarinda menetapkan bahwa target kinerja *customer acquisition* sangat baik adalah $\geq 30\%$. Berdasarkan hasil ini maka dapat disimpulkan bahwa *customer acquisition* KSP Sentosa Samarinda tidak baik karena nilainya dibawah 30%.

2. *Customer Retention*

Berikut disajikan perhitungan *customer retention* KSP Sentosa Samarinda.

Tabel 10 Perhitungan *Customer Retention*

Tahun (1)	Pelanggan Lama (2)	Total Pelanggan (3)	CR (%) (4)=(2)/(3)
2021	426	426	100%
2022	420	426	98,6%

Sumber : Data Diolah (2024)

Berdasarkan tabel 10 diketahui bahwa *customer retention* KSP Sentosa Samarinda pada tahun 2021 sebesar 100% lalu pada tahun 2022 sebesar 98,6% atau mengalami penurunan, sedangkan *customer retention* yang ditargetkan oleh KSP Sentosa Samarinda adalah sesuai dengan KPI (*Key Performance Indicator*) koperasi sentosa di Samarinda menetapkan bahwa target kinerja *customer retention* sangat baik adalah $\geq 90\%$. Berdasarkan hasil ini maka dapat disimpulkan bahwa *customer retention* KSP Sentosa Samarinda sangat baik karena nilainya diatas 90%.

C. Perspektif Proses Bisnis Internal

Perspektif proses bisnis internal dalam penelitian ini diukur menggunakan rasio *service error rate*. *Service Error Rate* merupakan metrik yang digunakan untuk mengukur persentase kesalahan atau kegagalan dalam suatu layanan atau sistem, baik itu dalam konteks produk, layanan pelanggan, atau sistem teknis. Metrik ini sering digunakan untuk menilai kualitas dan keandalan layanan yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan atau pengguna.

Berikut disajikan ringkasan perhitungan *service error rate* KSP Sentosa Samarinda.

Tabel 11 Perhitungan *Service Error Rate*

Tahun (1)	Jumlah Kesalahan (2)	Total Pelanggan (3)	CR (%) (4)=(2)/(3)
2021	0	426	0%
2022	0	426	0%

Sumber : Data Diolah (2024)

Berdasarkan tabel 11 diketahui bahwa *service error rate* KSP Sentosa Samarinda pada tahun 2021 sebesar 0% lalu pada tahun 2022 sebesar 0%, sedangkan *service error rate* yang ditargetkan oleh KPI (*Key Performance Indicator*) koperasi sentosa di Samarinda menetapkan

bahwa target kinerja customer retention sangat baik adalah $\leq 5\%$. Berdasarkan hasil ini maka dapat disimpulkan bahwa *service error rate* KSP Sentosa Samarinda sangat baik karena nilainya dibawah 5%.

D. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dalam penelitian ini diukur menggunakan rasio produktivitas karyawan. Produktivitas karyawan merupakan ukuran efisiensi karyawan dalam menghasilkan *output* (hasil kerja) dibandingkan dengan *input* (sumber daya yang digunakan, seperti waktu dan tenaga). Ini mencerminkan seberapa baik seorang karyawan menggunakan waktu dan keterampilan mereka untuk mencapai tujuan perusahaan atau organisasi.

Berikut disajikan ringkasan perhitungan produktivitas karyawan KSP Sentosa Samarinda.

Tabel 12 Perhitungan Produktivitas Karyawan

Tahun (1)	Pendapatan Bersih (Rp) (2)	Jumlah Karyawan (3)	PK (%) (4)=((2)/(3))/(2)
2021	Rp39.671.200,00	16	6,3%
2022	Rp39.956.638,00	16	6,3%

Sumber : Data Diolah (2024)

Berdasarkan tabel 12 diketahui bahwa produktivitas KSP Sentosa Samarinda pada tahun 2021 sebesar 6,3% lalu pada tahun 2022 sebesar 6,3%, sedangkan produktivitas yang ditargetkan adalah sesuai dengan KPI (*Key Performance Indicator*) koperasi sentosa di Samarinda menetapkan bahwa target produktivitas karyawan sangat baik adalah $\geq 30\%$. Berdasarkan hasil ini maka dapat disimpulkan bahwa produktivitas karyawan KSP Sentosa Samarinda sangat baik karena nilainya dibawah 30%.

PEMBAHASAN

a. *Return on Asset* KSP Sentosa Samarinda

Berdasarkan hasil perhitungan, diketahui bahwa *return on asset* KSP Sentosa Samarinda pada tahun 2021 sebesar 2,6% dan tahun 2022 sebesar 2,6%. Kriteria penilaian ROA pada KSP Sentosa Samarinda adalah kinerja keuangan yang sangat baik apabila rasio *return on asset* (ROA) $\geq 10\%$. Berdasarkan hasil tersebut diketahui bahwa ROA KSP Sentosa Samarinda pada tahun 2021 dan 2022 masih dibawah 10%, dimana hal ini berarti kinerja keuangan KSP Sentosa Samarinda yang diukur dengan *return on asset* tidak baik, **hipotesis diterima**.

Kinerja koperasi sentosa di Samarinda dengan metode *balanced scorecard* berdasarkan prespektif keuangan menggunakan rasio *return on asset* pada tahun 2021-2022 tidak baik, dikarenakan pendapatan koperasi yang tidak tumbuh sesuai harapan, misalnya yang cukup, ditambah dengan biaya operasional yang tinggi atau pengeluaran yang tidak terkendali, seperti biaya administrasi atau biaya bunga yang dibayarkan atas pinjaman, dapat mengurangi laba bersih. Koperasi tidak mampu memberikan pinjaman yang produktif dan gagal mengelola risiko kredit dengan baik, sehingga pendapatan dari pinjaman berkurang dan menurunkan laba bersih.

b. *Return on Equity* KSP Sentosa Samarinda

Berdasarkan hasil perhitungan, diketahui bahwa *return on equity* KSP Sentosa Samarinda pada tahun 2021 sebesar 4,7% dan tahun 2022 sebesar 4,8%. Kriteria penilaian

ROE pada KSP Sentosa Samarinda adalah kinerja keuangan yang sangat baik apabila rasio *return on equity* (ROE) $\geq 21\%$. Berdasarkan hasil tersebut diketahui bahwa ROE KSP Sentosa Samarinda pada tahun 2021 dan 2022 masih dibawah 21%, dimana hal ini berarti kinerja keuangan KSP Sentosa Samarinda yang diukur dengan *return on equity* tidak baik, **hipotesis diterima**.

Kinerja koperasi sentosa di Samarinda dengan metode *balanced scorecard* berdasarkan prespektif keuangan menggunakan rasio *return on equity* pada tahun 2021-2022 tidak baik, dikarenakan koperasi belum efisien dalam menggunakan modalnya untuk meningkatkan pendapatan, dimana koperasi tidak dapat menginvestasikannya dengan cara yang menguntungkan yang disebabkan modal yang dimiliki disimpan dalam bentuk kas yang tidak produktif. Koperasi juga memiliki sejumlah utang yang menyebabkan tingginya beban bunga sehingga mengurangi laba bersih yang dapat dialokasikan ke ekuitas. Koperasi menambah utang untuk memperbesar operasional atau untuk memenuhi kebutuhan modal sehingga biaya bunga yang lebih tinggi bisa mengurangi laba bersih yang berdampak pada ROE yang tidak maksimal.

c. *Customer Acquisition* KSP Sentosa Samarinda

Berdasarkan hasil perhitungan, diketahui bahwa *customer acquisition* KSP Sentosa Samarinda pada tahun 2021 sebesar 0% dan tahun 2022 sebesar 2,3%. Kriteria penilaian CA pada KSP Sentosa Samarinda adalah kinerja *customer acquisition* sangat baik apabila $\geq 30\%$. Berdasarkan hasil tersebut diketahui bahwa CA KSP Sentosa Samarinda pada tahun 2021 dan 2022 masih dibawah 30%, dimana hal ini berarti kinerja KSP Sentosa Samarinda yang diukur dengan *customer acquisition* tidak baik, **hipotesis diterima**.

Kinerja koperasi sentosa di Samarinda dengan metode *balanced scorecard* berdasarkan prespektif pelanggan menggunakan rasio *customer aquisition* pada tahun 2021-2022 tidak baik, dikarenakan koperasi tidak melakukan promosi atau kampanye iklan yang cukup untuk menarik perhatian calon anggota baru, dimana koperasi tidak aktif di media sosial dan saluran digital lainnya sehingga potensi untuk menjangkau audiens yang lebih luas akan terbatas yang berdampak mengurangi peluang untuk menarik anggota baru. Koperasi juga tidak aktif dalam mengedukasi masyarakat tentang manfaat dan keuntungan menjadi anggota koperasi, sehingga banyak orang yang tidak memahami potensi yang ditawarkan koperasi.

d. *Customer Retention* KSP Sentosa Samarinda

Berdasarkan hasil perhitungan, diketahui bahwa *customer retention* KSP Sentosa Samarinda pada tahun 2021 sebesar 100% dan tahun 2022 sebesar 98,6%. Kriteria penilaian CR pada KSP Sentosa Samarinda adalah kinerja *customer retention* sangat baik apabila $\geq 90\%$. Berdasarkan hasil tersebut diketahui bahwa CR KSP Sentosa Samarinda pada tahun 2021 dan 2022 diatas 90%, dimana hal ini berarti kinerja KSP Sentosa Samarinda yang diukur dengan *customer retention* sangat baik, **hipotesis ditolak**.

Kinerja koperasi sentosa di Samarinda dengan metode *balanced scorecard* berdasarkan prespektif pelanggan menggunakan rasio *customer retention* pada tahun 2021-2022 sudah baik, dikarenakan koperasi menyediakan layanan pelanggan yang cepat, ramah, dan efisien sehingga anggota merasa dihargai dan cenderung memilih untuk tetap menjadi anggota. Koperasi juga menjaga hubungan yang dekat dengan anggota, memahami kebutuhan mereka dan memberikan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan anggota dengan cara yang efektif sehingga meningkatkan loyalitas. Koperasi aktif melibatkan anggota dalam kegiatan komunitas atau acara koperasi seperti pertemuan rutin atau kegiatan sosial sehingga memperkuat rasa keterikatan anggota dengan koperasi dan membuat mereka cenderung untuk tetap bergabung.

e. *Service Error Rate* KSP Sentosa Samarinda

Berdasarkan hasil perhitungan, diketahui bahwa *service error rate* KSP Sentosa Samarinda pada tahun 2021 sebesar 0% dan tahun 2022 sebesar 0%. Kriteria penilaian SER pada KSP Sentosa Samarinda adalah kinerja *service error rate* sangat baik apabila $\leq 5\%$. Berdasarkan hasil tersebut diketahui bahwa SER KSP Sentosa Samarinda pada tahun 2021 dan 2022 dibawah 5%, dimana hal ini berarti kinerja KSP Sentosa Samarinda yang diukur dengan *service error rate* sangat baik, **hipotesis ditolak**.

Kinerja koperasi sentosa di Samarinda dengan metode *balanced scorecard* berdasarkan prespektif proses bisnis internal menggunakan rasio *service error rate* pada tahun 2021-2022 sudah baik, dikarenakan KSP Sentosa Samarinda memiliki prosedur yang baku untuk setiap kegiatan, seperti pencairan pinjaman, setoran, atau pengajuan simpanan sehingga memudahkan untuk mengontrol kualitas layanan dan mengurangi kemungkinan kesalahan. KSP Sentosa Samarinda juga memiliki proses bisnis yang terstruktur dengan baik, baik itu di bidang pelayanan atau pengelolaan dana, yang memungkinkan koperasi untuk mengidentifikasi dan memperbaiki potensi kesalahan lebih awal.

f. **Produktivitas Karyawan KSP Sentosa Samarinda**

Berdasarkan hasil perhitungan, diketahui bahwa produktivitas karyawan KSP Sentosa Samarinda pada tahun 2021 sebesar 6,3% dan tahun 2022 sebesar 6,3%. Kriteria penilaian PK pada KSP Sentosa Samarinda adalah kinerja produktivitas karyawan sangat baik apabila $\geq 30\%$. Berdasarkan hasil tersebut diketahui bahwa PK KSP Sentosa Samarinda pada tahun 2021 dan 2022 masih dibawah 30%, dimana hal ini berarti kinerja KSP Sentosa Samarinda yang diukur dengan produktivitas karyawan tidak baik, **hipotesis diterima**.

Kinerja koperasi sentosa di Samarinda dengan metode *balanced scorecard* berdasarkan prespektif pembelajaran dan pertumbuhan menggunakan rasio produktivitas karyawan pada tahun 2021-2022 tidak baik, dikarenakan banyak proses operasional yang masih dilakukan secara manual, sehingga karyawan menghabiskan lebih banyak waktu untuk menyelesaikan tugas-tugas mereka, yang dapat mengurangi produktivitas. Karyawan tidak dilatih untuk menggunakan teknologi terbaru atau sistem informasi yang mempermudah pekerjaan mereka, sehingga mempengaruhi kemampuan karyawan untuk bekerja secara efisien dan menghasilkan pendapatan yang optimal.

SIMPULAN DAN SARAN

1. Simpulan

Berdasarkan pada analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- a. Kinerja koperasi sentosa di Samarinda dengan metode *balanced scorecard* berdasarkan prespektif keuangan menggunakan rasio *return on asset* pada tahun 2021-2022 tidak baik.
- b. Kinerja koperasi sentosa di Samarinda dengan metode *balanced scorecard* berdasarkan prespektif keuangan menggunakan rasio *return on equity* pada tahun 2021-2022 tidak baik.
- c. Kinerja koperasi sentosa di Samarinda dengan metode *balanced scorecard* berdasarkan prespektif pelanggan menggunakan rasio *customer aquisition* pada tahun 2021-2022 tidak baik.
- d. Kinerja koperasi sentosa di Samarinda dengan metode *balanced scorecard* berdasarkan prespektif pelanggan menggunakan rasio *customer retention* pada tahun 2021-2022 sudah baik.

- e. Kinerja koperasi sentosa di Samarinda dengan metode *balanced scorecard* berdasarkan prespektif proses bisnis internal menggunakan rasio *service error rate* pada tahun 2021-2022 sudah baik.
- f. Kinerja koperasi sentosa di Samarinda dengan metode *balanced scorecard* berdasarkan prespektif pembelajaran dan pertumbuhan menggunakan rasio produktivitas karyawan pada tahun 2021-2022 tidak baik.

2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang ditarik dalam penelitian ini, maka dapat disarankan:

- a. Bagi koperasi :
Hendaknya koperasi harus meningkatkan kemampuan menghasilkan laba dari aset dan modal yang dimiliki, meningkatkan target pasar yang luas agar menjangkau audiens yang lebih banyak, serta mengevaluasi secara berkala mengenai produktivitas karyawan sehingga hal tersebut diharapkan berdampak pada peningkatan kinerja koperasi secara keseluruhan.
- b. Peneliti selanjutnya
Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas penelitian dan menambah rasio lain seperti *sales growth*, *net profit margin*, *return on investment*, kepuasan pelanggan, *employee training*, dan *respond time*. agar didapat gambaran yang lengkap mengenai kinerja berdasarkan metode *balanced scorecard*.

REFERENCES

- Hery. 2017. *Kajian Riset Akuntansi*. Jakarta : PT. Grasindo.
- Kawatu, B. M. L., Tamaka, N. R., & Latjandu, L. D. 2018. *Ipteks balanced scorecard pada PT. Daya anugrah mandiri manado. Jurnal Ipteks Akuntansi Bagi Masyarakat*. <https://doi.org/10.32400/jiam.2.02.2018.21817>. Diakses pada hari Kamis, 25 April 2024, pukul 20.09 Wita.
- Koesomowidjojo, S. R. M. 2017. *Balanced Scorecard: Model Pengukuran Kinerja Organisasi Dengan Empat Perspektif*. Jakarta: Swadaya Grup.
- Mahsun, Mohamad. 2016. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE.
- S. Munawir. 2015. *Analisis Laporan Keuangan*. Yogyakarta : Liberty.
- Subandi. 2015. *Ekonomi Koperasi. Teori dan Praktik*. Bandung: Alfabeta.