

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang kinerja koperasi yang menggunakan metode *balance scorecard* pada KSU Mitra saudara, maka dapat diambil kesimpulan bahwa Koperasi Serba Usaha (KSU) Mitra Saudara secara menyeluruh dengan menerapkan konsep *Balanced Scorecard*

1. Berdasarkan perspektif keuangan dengan menggunakan rasio-rasio keuangan yang dijadikan landasan pengukuran standar keuangan diantaranya rasio likuiditas, rasio solvabilitas dan rasio profitabilitas. Dengan berdasarkan perhitungan rasio likuiditas dan solvabilitas berada pada kriteria tidak baik. Sedangkan untuk rasio profitabilitas berada kriteria kurang baik dikarenakan pendapatan usaha mengalami penurunan yang cukup signifikan . pada kondisi ini perlu adanya evaluasi perbaikan dan meningkatkan kinerja keuangan yang lebih baik guna kemajuan KSU Mitra saudara.
2. Berdasarkan perspektif pelanggan pada KSU Mitra saudara berada pada kriteria sangat baik, hal ini menunjukkan indikator-indikator pada perspektif pelanggan sudah merasa puas dengan layanan yang disediakan oleh KSU Mitra saudara maka kondisi ini harus dapat dipertahankan, akan tetapi perlu adanya peningkatan pelanggan guna menaikkan pendapatan pada KSU Mitra saudara.
3. Berdasarkan perspektif bisnis internal berada pada kriteria baik, dapat diketahui bahwa unit usaha toko KSU Mitra saudara sudah baik dalam menjalankan indikator-indikator bisnis internal akan tetapi perlu adanya

perbaikan dan evaluasi guna indikator-indikator bisnis internal dapat dijalankan dengan maksimal terutama dalam menerima keluhan anggota, anggota diharapkan bisa lebih terbuka dan menyampaikan keluhan apabila produk yang ditawarkan tidak memuaskan. Hal ini harus diperhatikan karena penting untuk pengembangan serta menunjang kinerja KSU Mitra saudara.

4. Berdasarkan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan berada pada kriteria baik, yang artinya tingkat evaluasi kinerja koperasi sudah baik dalam menjalankan indikator-indikator pembelajaran dan pertumbuhan. Akan tetapi pada indikator pengambilan keputusan sebaiknya diatur dengan secara bersama sama sesuai dengan prinsip koperasi yaitu gotong royong dan kekeluargaan.
5. Berdasarkan metode *balance scorecard* dengan mengetahui sejauhmana performa kinerja usahanya , maka KSU Mitra saudara dapat melakukan upaya upaya untuk meningkatkan kinerja usahanya diantaranya adalah sebagai berikut:
  - a. Pada pespektif keuangan, meminimalisir hutang dan mengefisiensikan dana keuangan serta menambah pendapatan usaha nya melalui SHU anggota.
  - b. Pada perspektif pelanggan, mempertahankan citra yang telah dibangun oleh koperasi dengan prestasi yang didapatkan serta lebih memperhatikan tingkat harga agar harga dapat sesuai dengan harapan pelanggan.
  - c. Pada pespektif bisnis internal ,menyesuaikan produk baru yang ditawarkan dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta karyawan secara rutin

untuk selalu mengecek kualitas produk yang akan di jual kepada pelanggan.

hal ini akan meminimalisir keluhan pelanggan

- d. Pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, KSU Mitra saudara dapat menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan agar produktivitas karyawan dapat meningkat.

## 5.2. Saran

Dari penelitian yang telah dilaksanakan oleh penulis diperoleh hasil pembahasan mengenai evaluasi kinerja koperasi menggunakan metode *balanced scorecard* dapat dijadikan bahan pertimbangan manajemen dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Adapun saran untuk Unit usaha toko KSU Mitra saudara sebagai berikut:

1. Pada perspektif keuangan ,memperbaiki rasio likuiditas dengan meminimalisir hutang lancar serta rasio profitabilitas sebaiknya meningkatkan partisipasi anggota dalam meningkatkan SHU yang lebih baik salah satu nya dapat meningkatkan omset penjualan.
2. Pada perspektif pelanggan sebaiknya dapat menyesuaikan harga produk sesuai dengan harapan pelanggan agar pelanggan lebih memilih berbelanja di koperasi dibanding dengan pesaing. Dengan meningkatnya pelanggan yang berpartisipasi pada koperasi maka penjualan koperasi akan meningkat.
3. Pada perspektif proses bisnis internal sebaiknya adanya komunikasi pelanggan yang dapat lebih kritis dalam memberikan masukan pada koperasi sehingga

koperasi dapat mengetahui keluhan pelanggan yang bisa dijadikan perbaikan evaluasi untuk perbaikan kinerja pelayanan.

4. Pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan sebaiknya Koperasi lebih memperhatikan pendidikan dan pelatihan agar karyawan dapat bekerja dengan lebih optimal dalam menjalankan kegiatan koperasi.
5. Upaya yang dilakukan KSU Mitra saudara untuk meningkatkan kinerja usahanya adalah sebagai berikut :
  - a. Kinerja keuangan KSU Mitra saudara sebaiknya menambah kontribusi laba dengan cara meningkat partisipasi anggota untuk lebih sering bertransaksi kepada koperasi.
  - b. Kinerja non keuangan KSU Mitra saudara sebaiknya mencari pangsa pasar baru selain terfokus kepada anggota, KSU Mitra saudara dapat memaksimalkan keberadaan Mitra mart (MS Mart) yang berlokasi dikawasan umum. Keberadaan MS Mart lebih bisa memberikan promosi dengan baik. Sehingga non anggota dapat bertransaksi hal ini bisa membantu kontribusi laba pada koperasi mengingat anggota koperasi yang terbatas. Untuk mendapatkan pelanggan non anggota perlu adanya pendidikan dan pelatihan kepada karyawan dalam melayani pelanggan non anggota . sehingga pelanggan non anggota dapat merasa nyaman untuk bertransaksi pada KSU Mitra Saudara.