

**EVALUASI KINERJA BISNIS UNIT USAHA TOKO
MENGUNAKAN INDIKATOR PERSPEKTIF BALANCED
SCORECARD**

(Studi Kasus Pada Unit Toko Primer Koperasi Darma Putra Tri
Dharma)

SKRIPSI

Disusun Oleh :

BENYAMIN DAVIT LEVI

C1170328

Dosen Pembimbing :

Drs. Deddy Supriyadi, M.Sc



2021

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Evaluasi Kinerja Bisnis Unit Usaha Toko
Menggunakan Indikator Perspektif Balanced
Scorecard (Studi Kasus pada Primer Koperasi
Darma Putra Tri Dharma)

Nama Mahasiswa : Benyamin Davit Levi

NRP : C1170328

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Bisnis

MENYETUJUI DENGAN MENGESAHKAN:

Pembimbing:



Drs. Deddy Supriyadi, M.Sc

Ketua Prodi S1 Manajemen



Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, SE., M.Sc

RINGKASAN

Benyamin Davit Levi (C1170328) Evaluasi Kinerja Bisnis Koperasi Menggunakan Indikator Perspektif Balanced Scorecard, Studi Kasus pada Primer Koperasi Darma Putra Tri Dharma, di bawah bimbingan Deddy Supriyadi.

Evaluasi sebagai cara untuk mengetahui proses kinerja suatu usaha apakah sesuai dengan rencana pelaksanaan yang sudah diterapkan, mengecek hasil pekerjaan yang sudah dilakukan agar dapat melihat kekurangan dalam proses pelaksanaan, dan mempermudah untuk mencari solusi untuk mencapai tujuan yang sudah direncanakan.

Indikator dari perspektif Balanced Scorecard dapat digunakan untuk melihat kinerja suatu usaha atau bisnis, kemampuan unit usaha pada koperasi dapat diukur menggunakan Balanced Scorecard karena bersifat komprehensif dan berimbang. Indikator-indikator perspektif dalam Balanced Scorecard seperti Perspektif Pelanggan, Perspektif Keuangan, Perspektif Bisnis Internal dan Perspektif Pembelajaran/Pengembangan dinilai cukup baik untuk melihat kinerja suatu bisnis atau usaha.

Penelitian ini bertujuan untuk menentukan bagaimana upaya-upaya yang sebaiknya dilakukan koperasi dalam melihat kinerja usaha pada Primer Koperasi Darma Putra Tri Dharma. Penelitian ini bersifat kuantitatif, data yang digunakan adalah laporan Rapat Anggota Tahunan, kuesioner, serta wawancara dengan pengurus dan anggota koperasi. Metode pengumpulan data yang dilakukan adalah survey, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja bisnis atau usaha pada Primer Koperasi Darma Putra Tri Dharma kurang baik, karena dalam unit usaha yang ada masih belum maksimal. Dengan evaluasi kinerja bisnis koperasi yang sudah dilakukan diharapkan dapat mengembangkan koperasi ini, dan terciptanya kesejahteraan bagi setiap anggota koperasi.



ABSTRACT

Benjamin Davit Levi (C1170328) Evaluation of Cooperative Business Performance Using Balanced Scorecard Perspective Indicator, Case Study at Primary Cooperative Darma Putra Tri Dharma, under the guidance of Deddy Supriyadi.

Evaluation as a way to find out the performance process of a business whether in accordance with the implementation plan that has been implemented, check the results of the work that has been done in order to see the shortcomings in the implementation process, and make it easier to find solutions to achieve the goals that have been planned.

Indicators from the perspective of the Balanced Scorecard can be used to see the performance of a business or business, the ability of business units in cooperatives can be measured using the Balanced Scorecard because it is comprehensive and balanced. Perspective indicators in the Balanced Scorecard such as Customer Perspective, Financial Perspective, Internal Business Perspective and Learning/Development Perspective are considered good enough to see the performance of a business or business.

This research aims to determine how the efforts that should be done by cooperatives in looking at business performance in primer Cooperative Darma Putra Tri Dharma. This research is quantitative, the data used is the annual Member Meeting report, questionnaires, and interviews with administrators and

cooperative members. The methods of data collection are surveys, interviews and documentation.

The results of this study show that the performance of business or business in Primer Cooperative Darma Putra Tri Dharma is not good, because in existing business units are still not maximal. With the evaluation of the performance of cooperative business that has been done, it is expected to develop this cooperative, and the creation of welfare for each member of the cooperative.



RIWAYAT HIDUP PENULIS

Penulis dilahirkan pada tanggal 13 Agustus 1997 di Serukam, Kalimantan Barat. Merupakan anak tunggal dari pasangan keluarga Yunus Taduk dan Marselina Bantula.

Adapun pendidikan yang telah ditempuh, sebagai berikut:

1. Lulus dari SDN 02 Sebente, Kecamatan Teriak, Kabupaten Bengkayang pada tahun 2010
2. Lulus dari SMP Negeri 1 Bengkayang, Kecamatan Bengkayang, Kabupaten Bengkayang pada tahun 2013
3. Lulus dari SMA Negeri 1 Bengkayang, Kecamatan Bengkayang, Kabupaten Bengkayang pada tahun 2016

Pada tahun 2017, penulis tercatat sebagai Mahasiswa Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN). Selama menjadi mahasiswa di IKOPIN telah mengikuti beberapa kegiatan, diantaranya:

1. Pengurus PMKK IKOPIN sebagai anggota Divisi Pembinaan periode 2017-2018
2. Anggota Komisi Pemilu Raya IKOPIN sebagai anggota Divisi Komisi II periode 2017-2018
3. Pengurus Pecinta Alam Lestari IKOPIN sebagai anggota Divisi Panjat Tebing

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan Berkah dan Karunia-Nya yang selalu berlimpah kepada kita semua, karena dengan kasih karunia yang diberikan, kita dapat hidup dan menikmati alam yang sudah disediakan oleh-Nya.

Sehingga dalam penyusunan skripsi yang berjudul “Evaluasi Kinerja Bisnis Koperasi Menggunakan Indikator Perspektif Balanced Scorecard” (Studi Kasus pada Primer Koperasi Darma Putra Tri Dharma) dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini merupakan syarat dalam menyelesaikan pendidikan Program Strata Satu (S1) dengan gelar Sarjana Manajemen pada Konsentrasi Manajemen Bisnis, Program Studi Manajemen, Institut Koperasi Indonesia.

Dengan keterlibatan semua pihak yang telah memberikan berbagai kontribusi, bantuan, bimbingan, serta kasih sayang dan doa yang sangat berarti. Maka dari itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Drs. Deddy Supriyadi, M.Sc selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
2. Hj. Endang Wahyuningsih, SE., Mti selaku Dosen Penelaah Koperasi dan Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si selaku Dosen Penelaah Konsentrasi yang telah memberikan saran dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
3. Keluarga, terutama Ayah dan Ibu tercinta yang sudah senantiasa mendoakan, mendukung, dan memotivasi penulis dalam pengerjaan skripsi.
4. Seluruh staf karyawan IKOPIN yang sudah membantu proses penyelesaian selama berkuliah di IKOPIN.

5. Bapak Gatot yang sudah menjadi narasumber untuk pengambilan data di Primer Koperasi Darma Putra Tri Dharma.
6. Seluruh anggota PMKK yang sudah memberikan banyak pembelajaran berorganisasi di IKOPIN.
7. Seluruh anggota KPR yang sudah memberikan banyak pembelajaran dalam melakukan Pemilu di IKOPIN.
8. Saudara-saudara di keluarga besar PAL yang banyak memberikan motivasi, pembelajaran hidup, dan berorganisasi dalam lingkungan MAPALA.
9. Saudara-saudara perantau dari Bengkayang yang sudah membantu dan mendukung penulis untuk menyelesaikan perkuliahan di IKOPIN.
10. Bapak Didi yang telah menjadi orangtua asuh dan banyak memberi bantuan kepada penulis selama tinggal di Asrama dan berkuliah di IKOPIN.
11. Anisa Nuari Anggraeni yang selalu membantu, mendukung dan memberi motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan, yang telah memberikan bantuan doa, moril maupun materil sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Penulisan skripsi ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan Koperasi di Indonesia, meskipun masih banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan, kemampuan, dan pengalaman. Dengan segenap kerendahan hati untuk kritik dan saran yang membangun sebagai perbaikan dimasa mendatang.

Jatinangor, Agustus 2021

Benyamin Davit Levi

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
RINGKASAN	ii
ABSTRACT	iv
RIWAYAT HIDUP PENULIS.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	9
1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian.....	9
1.3.1 Maksud Penelitian.....	9
1.3.2 Tujuan Penelitian	10
1.4 Kegunaan Penelitian	10
1.4.1 Kegunaan Teoritis	10
1.4.2 Kegunaan Praktis	10
BAB II PENDEKATAN MASALAH.....	11
2.1 Pendekatan Perkoperasian.....	11
2.1.1 Definisi Koperasi	11
2.1.2 Prinsip <i>Dual Identity</i> (Identitas Ganda) Anggota Koperasi	13
2.1.3 Tujuan Koperasi.....	14
2.1.4 Kewajiban dan Hak Anggota Koperasi.....	15
2.1.5 Nilai-Nilai Koperasi	17
2.1.6 Prinsip-prinsip Koperasi	18
2.1.7 Bentuk dan Jenis Usaha Koperasi di Indonesia	19
2.2 Pendekatan Manajemen Bisnis	23
2.2.1 Pengertian Manajemen.....	23
2.2.2 Fungsi Manajemen.....	24
2.2.3 Unsur-Unsur Manajemen	26

2.2.4	Tingkatan Level Manajemen	28
2.2.5	Pengertian Manajemen Bisnis.....	30
2.3	Pendekatan Kinerja	32
2.3.1	Pengertian Kinerja.....	33
2.3.2	Pengukuran Kinerja.....	34
2.4	Pendekatan Balanced Scorecard	38
2.4.1	Tolak Ukur dalam Balanced Scorecard.....	39
2.4.2	Manfaat Balanced Scorecard	49
2.4.3	Keunggulan dan Kelemahan Balanced Scorecard	52
2.5	Kerangka Berpikir.....	55
2.6	Metodologi Penelitian.....	56
2.6.1	Metode Penelitian	56
2.6.2	Data yang Diperlukan	57
2.6.3	Sumber Data dan Cara Menentukannya.....	57
2.6.4	Teknik Pengumpulan Data.....	58
2.6.5	Operasionalisasi Variabel	58
2.6.6	Teknik Pengambilan Sampel	60
2.6.7	Populasi dan Sampel	61
2.6.8	Rancangan Analisis.....	62
2.6.9	Tempat Penelitian	74
2.6.10	Jadwal Penelitian.....	74
BAB III GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN.....		75
3.1	Sejarah Singkat Koperasi.....	75
3.2	Implementasi Jati Diri Koperasi	77
3.2.1	Implementasi Definisi Koperasi.....	77
3.2.2	Implementasi Nilai-Nilai Koperasi	80
3.2.3.	Implementasi Prinsip-prinsip Koperasi.....	86
3.3	Struktur Organisasi Koperasi Primer Darma Putra Tri Dharma	91
3.3.1	Pengurus.....	92
3.3.2	Pengawas.....	96
3.4	Keanggotaan Koperasi	98

3.5	Kegiatan Usaha Primkop Darma Putra Tri Dharma	100
3.6	Keadaan Umum Wilayah Kerja	104
3.6.1	Keadaan Sosial Dan Geografis.....	104
3.6.2	Wilayah Jangkauan Unit Usaha	105
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		106
4.1	Kinerja Bisnis Unit Usaha Toko dilihat dari Perspektif Pelanggan	106
4.1.1	Ketersediaan produk yang ada di toko	106
4.1.2	Perbandingan harga di toko koperasi dengan toko lain.....	107
4.1.3	Kegiatan promosi yang dilakukan toko.....	109
4.1.4	Kualitas pelayanan di toko	110
4.2	Kinerja Unit Usaha Toko koperasi Dilihat dari Perspektif Bisnis Internal	111
4.2.1	Penyediaan Produk Baru Toko	111
4.2.2	Fasilitas Toko	112
4.2.3	Penyampaian informasi.....	113
4.2.4	Kemampuan Karyawan dalam Bekerja.....	114
4.2.5	Kenyamanan Karyawan di lingkungan bekerja	115
4.3	Kinerja Bisnis Unit Usaha Toko Dilihat dari Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	116
4.3.1	Keterlibatan Karyawan Dalam Pengambilan Keputusan	116
4.3.2	Kompensasi Kepada Karyawan	117
4.3.3	Pendidikan dan Pelatihan Kepada Karyawan	118
4.3.4	Pelaksanaan Saran Ketersediaan Informasi	119
4.3.5	Kompensasi Pengurus	120
4.4	Upaya-upaya yang sebaiknya dilakukan untuk memperbaiki kinerja bisnis pada unit usaha toko	123
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		125
5.1	Kesimpulan	125
5.2	Saran	126
DAFTAR PUSTAKA.....		128
LAMPIRAN.....		130

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Anggota Primer Koperasi Darma Putra Tri Dharma	3
Tabel 1.2 Rasio Likuiditas dan Rentabilitas	4
Tabel 1.3 Perkembangan Omzet Unit Usaha pada Primer Koperasi Darma Putra Tri Dharma Tahun 2016 - 2020	6
Tabel 2.1 Operasionalisasi Variable	59
Tabel 2.6 Skala Penilaian Likert	63
Tabel 2.7 Format Penilaian Ketersediaan Produk.....	64
Tabel 2.8 Format Penilaian Harga Produk.....	64
Tabel 2.9 Format Penilaian Kegiatan Promosi	65
Tabel 2.10 Format Penilaian Kualitas Produk	65
Tabel 2.11 Format Penilaian Kualitas pelayanan.....	66
Tabel 2.12 Format Penilaian Penyedia Produk Baru	67
Tabel 2.13 Format Penilaian Fasilitas Toko	68
Tabel 2.14 Format Penyampaian Informasi	68
Tabel 2.15 Format Penilaian Kemampuan Karyawan	69
Tabel 2.16 Format Penilaian Kenyamanan Karyawan.....	69
Tabel 2.17 Format Penilaian Keterlibatan Dalam Pengambilan Keputusan	71
Tabel 2.18 Format Penilaian kompensasi Kepada Karyawan.....	71
Tabel 2.19 Format Penilaian Pendidikan dan Pelatihan Karyawan	72
Tabel 2.20 Format Penilaian Ketersediaan Informasi.....	72
Tabel 2.21 Format Penilaian Kompensasi Pengurus.....	73
Tabel 3.2 Perkembangan Jumlah Anggota Primkop Darma Putra Tri Dharma.....	100

Tabel 3.3 Rekapitulasi Pencapaian Hasil Kerja Koperasi TA 2020	102
Tabel 3.4 Rekapitulasi Pengeluaran Koperasi Tahun Anggaran 2020	103
Tabel 4.1 Format Penilaian Ketersediaan produk	107
Tabel 4.2 Format Penilaian Perbandingan Harga Produk	108
Tabel 4.3 Format Penilaian Kegiatan Promosi yang dilakukan Toko	109
Tabel 4.4 Format Penilaian Kualitas Pelayanan Toko	110
Tabel 4.8 Format Penilaian Penyediaan Produk Baru Toko	111
Tabel 4.9 Format Penilaian Fasilitas Toko	112
Tabel 4.10 Format Penilaian Penyampaian Informasi	113
Tabel 4.11 Format Penilaian Kemampuan Karyawan dalam Bekerja	114
Tabel 4.12 Format Penilaian Kenyamanan Karyawan di Lingkungan Bekerja	115
Tabel 4.13 Format Penilaian Keterlibatan Karyawan dalam Pengambilan Keputusan	116
Tabel 4.14 Format Penilaian Kompensasi Kepada Karyawan	117
Tabel 4.15 Format Penilaian Pendidikan dan Pelatihan Kepada Karyawan	118
Tabel 4.16 Format Penilaian Pelaksanaan Saran Ketersediaan Informasi	119
Tabel 4.17 Format Penilaian Kompensasi Pengurus	120
Tabel 4.18 Rekapitulasi Tanggapan dan Harapan Responden Mengenai Evaluasi Kinerja Bisnis Unit Usaha Toko	121

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Balanced Scorecard: Menerapkan Strategi Menjadi Aksi..... 51

Gambar 3 .1 Bagan Struktur Organisasi Primkop Darma Putra Tri Dharma..... 92

