

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Simpulan**

Berdasarkan hasil pengukuran kinerja dengan pendekatan *Balanced Scorecard* yang mencakup empat perspektif utama, yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan, dapat disimpulkan bahwa secara umum kinerja Unit K7 Mart Koperasi Pegawai Bank BTN KC Bandung berada pada kategori cukup baik hingga sangat baik, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan perbaikan dan peningkatan.

1. Perspektif keuangan, indikator yang digunakan menunjukkan bahwa koperasi memiliki kemampuan yang baik dalam memenuhi kewajiban jangka pendek (likuiditas), namun masih perlu meningkatkan efisiensi penggunaan aset dan mengurangi ketergantungan pada pendanaan berbasis utang. Hal ini terlihat dari nilai ROA dan debt to asset ratio yang masih berada dalam kategori cukup baik. Artinya, strategi pengelolaan keuangan perlu dioptimalkan agar koperasi lebih mandiri secara finansial dan memiliki tingkat profitabilitas yang lebih tinggi.
2. Perspektif pelanggan, skor yang diperoleh menunjukkan bahwa pelanggan cukup puas terhadap produk dan layanan K7 Mart, namun masih ada potensi untuk meningkatkan partisipasi dan loyalitas anggota koperasi sebagai pelanggan utama. Partisipasi anggota masih tergolong rendah, yang terlihat dari volume transaksi lebih banyak berasal dari non-anggota dibandingkan anggota. Hal ini menunjukkan perlunya strategi khusus untuk mendorong anggota agar lebih aktif menggunakan layanan koperasi, khususnya K7 Mart.

3. Perspektif proses bisnis internal, koperasi menunjukkan performa yang sangat baik. Proses layanan yang efektif, penyediaan produk yang memadai, fasilitas yang nyaman, dan kompetensi karyawan telah memberikan nilai tambah terhadap operasional K7 Mart. Capaian ini menunjukkan bahwa secara operasional, unit usaha telah dikelola dengan baik dan sudah mampu mendukung tercapainya tujuan jangka pendek koperasi.
4. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, koperasi juga memperoleh skor yang sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa koperasi sudah menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan mendukung pengembangan sumber daya manusia melalui pelatihan, kompensasi yang adil, keterlibatan karyawan dalam proses manajerial, serta ketersediaan informasi kerja yang memadai. Perspektif ini menjadi fondasi penting dalam menjamin keberlanjutan koperasi di masa depan.
5. Implementasi *Balanced Scorecard* terbukti dapat menjadi pedoman strategis bagi Koperasi Pegawai Bank BTN KC Bandung dalam memperbaiki kinerja Unit Usaha K7 Mart. Melalui penerapan BSC, koperasi dapat mengidentifikasi kelemahan utama yang menghambat pencapaian target, sekaligus merumuskan program kerja yang lebih terarah. Strategi perbaikan yang dapat dilakukan meliputi diversifikasi produk sesuai kebutuhan anggota, peningkatan efektivitas promosi, optimalisasi pemanfaatan aset, serta penguatan partisipasi anggota dalam berbelanja di K7 Mart. Dengan demikian, BSC tidak hanya berfungsi sebagai alat evaluasi kinerja, tetapi juga sebagai instrumen yang mendukung

proses pengambilan keputusan manajerial dan peningkatan daya saing koperasi secara berkelanjutan.

## **5.2. Saran - saran**

Berdasarkan simpulan di atas, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat membantu meningkatkan kinerja Unit K7 Mart Koperasi Pegawai Bank BTN KC Bandung:

1. Koperasi perlu meningkatkan efisiensi dalam penggunaan aset dan memperbaiki strategi keuangan, seperti mengurangi ketergantungan pada pembiayaan berbasis utang dan meningkatkan pendapatan melalui diversifikasi produk atau layanan. Selain itu, perlu dilakukan evaluasi berkala terhadap kinerja keuangan agar koperasi dapat lebih responsif dalam menghadapi tantangan ekonomi.
2. Diperlukan strategi pemasaran dan promosi yang lebih agresif dan menarik bagi anggota koperasi. Kegiatan seperti pemberian diskon khusus untuk anggota, sistem poin loyalitas, atau program undian dapat diterapkan untuk meningkatkan minat belanja anggota di K7 Mart. Selain itu, koperasi juga harus secara aktif mengedukasi anggota tentang pentingnya partisipasi dalam usaha koperasi.
3. Meskipun proses bisnis internal sudah berjalan sangat baik, koperasi perlu terus menjaga kualitas layanan dan melakukan inovasi produk secara berkala agar dapat bersaing dengan pasar di luar koperasi. Peningkatan teknologi informasi untuk manajemen stok dan transaksi juga bisa menjadi langkah strategis untuk meningkatkan efisiensi.
4. Koperasi perlu terus memberikan pelatihan rutin bagi karyawan dan pengurus untuk meningkatkan kapasitas manajerial dan teknis. Sistem penghargaan dan

motivasi yang terstruktur juga penting untuk menjaga semangat kerja dan loyalitas karyawan. Selain itu, pemanfaatan sistem informasi yang lebih canggih dapat menunjang efektivitas kerja dan mempercepat proses pengambilan keputusan.

5. Koperasi disarankan untuk terus melakukan pengukuran dan evaluasi kinerja secara berkala berdasarkan indikator *Balanced Scorecard*. Dengan monitoring yang konsisten, pengurus dapat mendeteksi lebih dini permasalahan yang muncul dan segera menyusun strategi perbaikan yang tepat.

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur mengenai penerapan Balanced Scorecard dalam pengukuran kinerja koperasi, khususnya pada unit usaha ritel koperasi pegawai. Ke depan, penelitian serupa dapat mengembangkan indikator BSC yang lebih spesifik sesuai dengan karakteristik koperasi, membandingkan penerapan metode ini pada berbagai jenis koperasi, serta mengintegrasikan pendekatan lain seperti Good Cooperative Governance atau Sustainability Balanced Scorecard. Dengan demikian, BSC tidak hanya digunakan sebagai alat evaluasi kinerja, tetapi juga dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan manajemen koperasi di Indonesia.