

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan hasil penelitian mengenai evaluasi kinerja koperasi dengan pendekatan Balanced Scorecard pada pegawai KOPRUSMAT CICENDO, maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut ini :

##### 1. Perspektif Keuangan

Berdasarkan hasil pengolahan data peneliti pada perspektif keuangan, penilaian kinerja yang menggunakan rasio keuangan sebagai tolak ukur kinerja keuangan koperasi. Dari hasil perhitungan pada rasio dapat disimpulkan bahwa rasio likuiditas berada pada kriteria baik sekali, rasio solvabilitas berada pada kriteria baik sekali, rasio aktivitas pada kriteria baik sekali, dan rasio rentabilitas/profitabilitas berada pada kriteria cukup baik. Misalnya dari hasil analisis seperti *Return on Assets* (ROA), yang turun dari 7% pada tahun 2021 menjadi 4% pada tahun 2024. Dan pendapatan dari unit usaha seperti minimarket dan fotocopy tidak stabil, bahkan unit parkir terpaksa ditutup karena kurangnya modal.

##### 2. Perspektif Pelanggan

Berdasarkan hasil pengolahan data peneliti pada perspektif pelanggan, penilaian kinerja berada dalam kategori baik. Dikarenakan anggota merasa cukup puas dengan produk yang ditawarkan oleh koperasi. Tetapi ada beberapa anggota memilih bertransaksi di luar koperasi karena ketidakpuasan terhadap

kualitas dan ragam produknya. Dengan demikian, untuk meningkatkan kinerja pada perspektif pelanggan ini koperasi tetap harus melakukan peningkatan pelayanan kepada anggotanya. Sehingga, anggota merasa puas atas usaha yang telah dilakukan oleh pihak koperasi. Dan koperasi juga harus meningkatkan kepuasan pelanggan melalui produk-produknya dan terus menjaga hubungan antar pelanggan.

### 3. Perspektif Proses Bisnis *Internal*

Berdasarkan hasil pengolahan data peneliti, Penilaian terhadap kinerja usaha pada perspektif ini berada dalam kategori baik. Meski demikian, koperasi harus tetap memerhatikan ketersediaan produk-produk terbaru untuk pelanggan guna memberi kepuasan terhadap pelanggan dan membuat mereka semakin loyal terhadap koperasi. Misalnya, dilihat dari beberapa unit usaha seperti parkir ditutup karena kurangnya modal, sementara unit minimarket dan fotocopy mengalami pendapatan yang tidak stabil. Perspektif proses bisnis *internal* belum optimal, terutama dalam pengelolaan modal dan inovasi layanan. Oleh karena itu, koperasi perlu memerhatikan fasilitas dan peralatan yang disediakan untuk menunjang kerja karyawan untuk mencapai kinerja yang lebih baik dan optimal.

### 4. Perspektif Pembelajaran Dan Pertumbuhan

Berdasarkan hasil pengolahan data peneliti, penilaian kinerja pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan berada dalam kategori baik. Meski demikian, koperasi harus memerhatikan mengenai kompensasi yang diberikan atas kerja keras karyawannya, pelatihan dan pendidikan koperasi sangat penting terhadap karyawan dan anggota. Karena kurangnya edukasi tentang koperasi dan

minimnya kesempatan anggota untuk menyampaikan ide akan menghambat pada pertumbuhan koperasi.

## 5. Partisipasi Anggota

Berdasarkan data yang diperoleh oleh peneliti, partisipasi anggota KOPRUSMAT CICENDO mengalami penurunan signifikan dalam lima tahun terakhir, dilihat dari datanya bahwa dengan berkurangnya jumlah anggota aktif dari 471 orang pada tahun 2020 menjadi 408 orang pada tahun 2024 dan penurunan simpanan pokok dari Rp.88.725.000 pada tahun 2020 menjadi Rp.80.900.000 pada tahun 2024. Fenomena ini disebabkan oleh beberapa faktor, seperti ketidakpuasan anggota terhadap keterbatasan variasi produk di unit Cicendomart dan pelayanan yang dinilai kurang kompetitif dibanding pesaing eksternal. Data transaksi menunjukkan banyak anggota lebih memilih bertransaksi di luar koperasi, yang berdampak pada fluktuasi pendapatan unit usaha. Partisipasi anggota sebagai pemilik dilihat dari kontribusi modal dan sebagai pengguna dilihat dari pemanfaatan layanan belum dikatakan optimal, terlihat dari rendahnya pertumbuhan simpanan wajib meski jumlah anggota berkurang. Dengan demikian, Hal ini mengindikasikan lemahnya keterikatan anggota dengan koperasi, yang jika tidak segera diatasi dapat memperburuk kinerja usaha secara keseluruhan.

### 5.2 Saran - Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti menyampaikan beberapa saran yang diharapkan dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja dimasa depan. Semoga saran yang diberikan dapat memberikan manfaat dan

berkontribusi sebagai masukan bagi seluruh pengurus serta anggota KOPRUSMAT CICENDO.

### **1. Saran Teoritis**

Penelitian ini bisa menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya dalam mengukur kinerja koperasi menggunakan pendekatan *Balanced Scorecard*. Peneliti lain dapat melanjutkan penelitian ini dengan menambahkan variabel-variabel lain seperti penggunaan teknologi digital atau analisis dampak sosial koperasi terhadap para anggotanya. Dengan demikian, disarankan agar penelitian serupa dilakukan pada berbagai jenis dan ukuran koperasi, seperti Koperasi Simpan Pinjam atau Koperasi Produsen, agar hasil penelitian dapat digunakan secara lebih luas dalam bidang akademik.

### **2. Saran Praktis**

- a. Koperasi sebaiknya mengadakan program edukasi tentang manfaat berpartisipasi aktif dalam koperasi, baik dari segi pemilik maupun dari segi pengguna layanan. Agar pegawai dan anggota yang memiliki ide-ide bagus dan berkualitas dapat meningkatkan kompetensi dalam bekerja demi kemajuan koperasi. Dengan menyelenggarakan pelatihan rutin atau forum diskusi akan meningkatkan kesadaran anggota tentang peran mereka dalam mendukung kinerja koperasi.
- b. Sebagai sebuah organisasi yang berfokus pada pelayanan, koperasi seharusnya tidak hanya mengevaluasi kinerja dari segi keuangan, tetapi juga dari aspek non-keuangan. Hal ini karena tujuan utama koperasi adalah memberikan pelayanan terbaik serta memenuhi kebutuhan anggotanya.

Untuk mewujudkan hal tersebut, disarankan bagi koperasi untuk menggunakan metode *Balanced Scorecard* dalam menilai kinerjanya. Pendekatan ini memungkinkan koperasi untuk menilai performanya secara lebih kompherensif, mencakup tidak hanya aspek finansial, tetapi juga kepuasan anggota dan pengembangan sumber daya manusia. Berdasarkan temuan tersebut, koperasi wajib mengadopsi dan menerapkan kerangka *Balanced Scorecard* secara resmi dalam sistem evaluasi kinerja tahunan, memastikan penilaian dilakukan secara komprehensif, mencakup empat perspektif yaitu Keuangan, Anggota, Proses Internal, dan Pembelajaran & Pertumbuhan.

- c. Koperasi perlu memperluas variasi produk dan layanan yang ditawarkan, terutama di unit-unit usaha misalnya minimarket dan fotocopy/ATK, agar lebih kompetitif dengan pasar eksternal. Hal ini dapat menarik minat anggota untuk bertransaksi di koperasi dan mengurangi ketergantungan pada pihak luar/koperasi lainnya. Dengan demikian, koperasi perlu untuk melakukan survei terhadap kebutuhan anggota dan segera memperluas berbagai jenis produk serta layanan yang ditawarkan.
- d. Koperasi harus memanfaatkan aset lancar dan modal secara lebih produktif, misalnya dengan menginvestasikan dana yang menganggur ke dalam pengembangan usaha atau pembelian peralatan baru misalnya mesin parkir elektronik untuk meningkatkan efisiensi operasional.
- e. Koperasi disarankan untuk menjalin kemitraan dengan koperasi lain atau lembaga terkait guna memperluas jaringan usaha, berbagi sumber daya,

serta meningkatkan daya saing. Kolaborasi ini juga dapat membuka peluang koperasi untuk pertumbuhan dan pembelajaran bersama. Rekomendasi ini mendukung konsep kolaborasi antarorganisasi serta perspektif *Learning and Growth* dalam kerangka *Balanced Scorecard* yang menekankan pentingnya kerja sama antarorganisasi dalam mendorong inovasi, transfer pengetahuan, dan penguatan kapasitas organisasi. Dengan demikian, kemitraan strategis antarorganisasi tidak hanya bernilai praktis, tetapi juga secara teoritis mendukung pengembangan ilmu dan praktik kolaborasi dalam konteks ekonomi.

