

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan penilaian kinerja koperasi melalui metode *balanced scorecard* pada Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya, maka peneliti dapat menarik simpulan sebagai berikut:

1. Perspektif Pelanggan, Pelayanan yang diberikan koperasi dinilai cukup memuaskan, khususnya dari sisi keramahan petugas dan kemudahan dalam proses transaksi. Namun, kelemahan masih ditemukan pada ketersediaan informasi yang belum merata, kecepatan penanganan keluhan yang belum konsisten, serta penataan tata letak barang yang kurang efisien sehingga dapat menyulitkan anggota saat berbelanja. Perbaikan pada aspek-aspek ini menjadi penting untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas anggota.
2. Perspektif Proses Bisnis Internal, Sistem pencatatan pesanan masih memerlukan perbaikan agar lebih akurat dan efisien. Evaluasi produk perlu dilakukan secara rutin untuk memastikan kesesuaian dengan kebutuhan anggota menjaga kualitas, serta mengikuti perkembangan tren pasar. selain itu pembagian tugas kerja harus lebih disesuaikan dengan sesuai dengan keahlian karyawannya, dengan pembagian tugas yang jelas penerapan standar operasional yang terukur, dan pemanfaatan teknologi pendukung, kesalahan pelayanan dapat diminimalkan, efektivitas operasional meningkat, dan koordinasi antarbagian berjalan lebih optimal.
3. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan, Pengembangan kompetensi

sumber daya manusia, baik pengurus maupun karyawan, masih belum optimal sehingga perlu ditingkatkan melalui pelatihan terencana dan berkesinambungan. Keterbatasan literasi digital menjadi hambatan dalam pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga dibutuhkan pembekalan keterampilan teknologi informasi yang memadai. Selain itu, sistem penghargaan dan pemberian kompensasi yang layak perlu diperkuat sebagai wujud apresiasi atas kinerja, sekaligus menjadi pendorong motivasi kerja guna menciptakan peningkatan kinerja yang berkelanjutan.

4. Perspektif Keuangan, ditinjau dari rasio rentabilitas dan efisiensi (BOPO), menunjukkan bahwa kinerja keuangan koperasi belum optimal. Rasio SHU terhadap total aset dan modal sendiri mengalami fluktuasi, dan tingkat efisiensi (BOPO) menunjukkan biaya yang cukup tinggi dalam pengelolaan usaha koperasi.

5.2 Saran-Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Aspek Teoritis

Disarankan untuk peneliti selanjutnya mencari lebih banyak teori yang lebih sesuai dengan permasalahan yang diteliti, serta hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian ilmu manajemen bisnis, khususnya dalam penerapan metode *balanced scorecard* sebagai alat strategis dalam mengukur dan meningkatkan kinerja usaha koperasi secara menyeluruh. Penelitian ini juga dapat menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya untuk menguji efektivitas

penerapan *balanced scorecard* pada skala organisasi yang lebih luas ataupun di tempat yang sama, guna memastikan ketepatan strategi dan keberlanjutan pengaplikasiannya dalam konteks operasional koperasi.

2. Aspek Praktis

- 1) Meningkatkan efisiensi biaya operasional koperasi, khususnya pada unit usaha perdagangan, agar rasio BOPO dapat ditekan dan SHU yang dihasilkan menjadi lebih optimal.
- 2) Memperkuat komunikasi dan pelayanan kepada anggota melalui pemanfaatan media sosial dan pembentukan grup komunikasi digital seperti *whatsapp* untuk memperluas akses informasi kepada seluruh anggota. Perbaikan tata letak barang agar memudahkan dan membuat nyaman anggota saat berbelanja.
- 3) Mengoptimalkan pengelolaan proses bisnis internal dengan melakukan evaluasi rutin terhadap kinerja setiap unit usaha, serta membuat strategi pemasaran yang lebih efektif untuk meningkatkan omzet dan SHU koperasi.
- 4) Meningkatkan kapasitas sumber daya manusia koperasi dengan memberikan pelatihan rutin, meningkatkan kompetensi manajerial, serta mendorong penggunaan teknologi informasi yang mendukung kegiatan koperasi secara menyeluruh.