

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

1. Kinerja Keuangan Analisis rasio keuangan menunjukkan bahwa *Return on Equity* (ROE) dan *Return on Assets* (ROA) baik pada unit niaga maupun unit simpan pinjam relatif rendah dan berada di bawah standar ideal menurut Kasmir (2019). Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan koperasi dalam mengelola modal dan aset untuk menghasilkan Sisa Hasil Usaha (SHU) masih belum optimal. Namun, *Net Profit Margin* (NPM) pada unit simpan pinjam berada di atas standar minimal, mengindikasikan pengelolaan pendapatan usaha relatif efektif. Penurunan kinerja keuangan pada tahun 2024 berimplikasi pada berkurangnya manfaat ekonomi yang diterima anggota.

Hasil analisis rasio keuangan menunjukkan bahwa kondisi keuangan Primkoppol berada pada keadaan yang stabil namun tidak mengalami peningkatan yang signifikan. Berdasarkan kerangka *Balanced Scorecard*, kondisi ini menempatkan Primkoppol pada tahap *Harvest*, di mana koperasi berfokus pada efisiensi, pengendalian biaya, optimalisasi aset, dan peningkatan profitabilitas tanpa ekspansi yang berisiko tinggi. Tahap ini menandakan bahwa koperasi sedang memaksimalkan manfaat ekonomi bagi anggota melalui pemanfaatan sumber daya yang efektif.

2. Berdasarkan pendekatan *Balanced Scorecard*, kinerja non-keuangan

1) Perspektif Pelanggan Pelayanan koperasi kepada anggota secara keseluruhan menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi. Seluruh indikator, meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, memperoleh nilai mean di atas 4,0 dengan standar deviasi yang rendah, sehingga jawaban responden bersifat homogen. Hal ini menunjukkan bahwa anggota koperasi menilai pelayanan yang diberikan konsisten, mudah diakses, aman, dan responsif terhadap kebutuhan mereka. Anggota merasa bahwa pengurus koperasi sabar dan peduli, klaim serta keluhan ditangani dengan baik, dan fasilitas pelayanan nyaman serta sesuai dengan produk dan jasa yang ditawarkan. Secara keseluruhan, koperasi telah mampu memberikan pelayanan yang memuaskan dan dirasakan merata oleh seluruh anggota.

Seluruh indikator kepuasan anggota berada pada kategori sangat baik, dengan persepsi yang konsisten dan stabil. Hal ini menunjukkan bahwa berdasarkan kerangka *Balanced Scorecard* pelayanan Primkoppol telah diterima secara positif oleh anggota, dan koperasi berada pada tahap *Harvest*, yaitu fase di mana kualitas layanan telah matang dan organisasi memetik hasil dari penyelenggaraan pelayanan yang efektif. Fokus pada tahap ini adalah menjaga loyalitas dan kepuasan anggota.

## 2) Perspektif Proses Bisnis Internal

Perspektif proses internal koperasi menunjukkan tingkat kepuasan anggota yang tinggi. Seluruh indikator, yaitu inovasi, proses operasi,

dan layanan purna jual, memperoleh nilai mean di atas 4,0 dengan standar deviasi yang rendah, sehingga jawaban responden bersifat homogen. Hal ini menunjukkan bahwa anggota menilai proses internal koperasi berjalan efektif dan konsisten. Koperasi dianggap melakukan riset dan pengembangan produk sebelum dipasarkan serta melakukan evaluasi dan perbaikan proses operasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Proses operasi juga berjalan sesuai dengan SOP yang berlaku dan produk yang tersedia lengkap, sedangkan layanan purna jual mampu menyelesaikan masalah dengan baik sehingga reputasi koperasi tetap terjaga. Secara keseluruhan, koperasi telah mampu menjalankan kegiatan operasional dan inovasi secara optimal untuk mendukung kualitas pelayanan yang memuaskan bagi seluruh anggota. Proses operasional koperasi sudah berjalan cukup baik, namun masih memerlukan peningkatan terutama dalam efektivitas implementasi SOP, konsistensi prosedur, serta digitalisasi layanan. Kondisi ini menempatkan Primkoppol pada tahap *Sustain*, yakni fase mempertahankan stabilitas operasional sembari melakukan penyempurnaan agar proses internal dapat mendukung pencapaian tujuan strategis koperasi.

### 3) Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

Pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran mean sebesar 4,09 dan standar deviasi 0,35, dapat disimpulkan bahwa koperasi memiliki penilaian positif terkait penyediaan pelatihan rutin untuk meningkatkan

kompetensi pengurus. Tingkat persepsi anggota tergolong homogen, meskipun terdapat sedikit variasi dalam penilaian, yang menunjukkan bahwa mayoritas anggota menilai pelayanan dan program pengembangan yang diberikan koperasi telah berjalan sesuai dengan harapan. Secara keseluruhan, analisis mean dan standar deviasi menegaskan bahwa perspektif pertumbuhan dan pembelajaran diterapkan secara baik, relevan dengan kebutuhan anggota, dan berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan serta kompetensi.

Kapasitas SDM, literasi keuangan anggota, pemanfaatan teknologi, dan kemampuan inovasi masih berada dalam tahap pengembangan. Kondisi ini menunjukkan bahwa Primkoppol berada pada tahap *Growth*, yaitu fase membangun fondasi jangka panjang melalui peningkatan kompetensi SDM dan penguatan sistem kerja berbasis teknologi untuk mendukung kinerja di masa depan.

3. Peningkatan manfaat ekonomi anggota Primkoppol Mapolda Jawa Barat dapat dicapai melalui pengelolaan kinerja keuangan dan non-keuangan secara sinergis. Kinerja keuangan yang optimal melalui pengelolaan modal (ROE), aset (ROA), dan pendapatan (NPM) serta efisiensi biaya dan diversifikasi usaha meningkatkan SHU dan manfaat ekonomi langsung bagi anggota. Sementara itu, kinerja non-keuangan melalui peningkatan kualitas layanan, efisiensi proses bisnis internal, inovasi produk/jasa, pengembangan kompetensi karyawan, literasi anggota, dan pemanfaatan teknologi

informasi memperkuat kepuasan dan partisipasi anggota, sehingga berdampak positif terhadap manfaat ekonomi. Dengan demikian, keberhasilan koperasi dalam meningkatkan manfaat ekonomi anggota tergantung pada kemampuan koperasi mengelola keuangan secara efektif sekaligus meningkatkan kualitas layanan dan adaptabilitas organisasi secara berkelanjutan.

## 5.2 Saran-Saran

### 1. Saran Teoritis

Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat mengembangkan kajian teoritis dengan menambahkan atau memadukan kerangka teori lain selain *Balanced Scorecard*, guna meperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai kinerja koperasi dan manfaat ekonomi bagi anggota. Selain itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain yang berpotensi mempengaruhi kinerja keuangan dan kinerja non keuangan terhadap manfaat ekonomi yang diterima anggota, sehingga mampu menjelaskan secara mendalam bagaimana pencapaian kinerja koperasi tidak hanya berdampak pada aspek finansial, tetapi juga pada peningkatan kesejahteraan dan nilai tambah bagi anggota. Selain itu, peneliti selanjutnya diharapkan dapat menganalisis keterkaitan kinerja keuangan dan kinerja non keuangan menggunakan pendekatan metodologis yang berbeda, seperti metode campuran, agar mampu menggambarkan dinamika kinerja koperasi dari waktu ke waktu serta memperkuat validitas dan pengembangan teori yang digunakan.

## 2. Saran Praktis

### 1. Peningkatan Kinerja Keuangan

- 1) Meningkatkan modal sendiri melalui partisipasi aktif anggota, seperti mendorong simpanan berjangka, menambah jenis produk simpanan, dan memberikan insentif bagi anggota yang aktif menabung.
- 2) Mengoptimalkan pengelolaan aset koperasi dengan memanfaatkan aset non-produktif melalui penyewaan atau kerja sama, serta melakukan investasi pada aset yang lebih produktif untuk meningkatkan ROA.
- 3) Meningkatkan efisiensi operasional dan pengelolaan pendapatan untuk memperbesar SHU, antara lain melalui digitalisasi transaksi, pengendalian biaya, dan diversifikasi usaha sesuai kebutuhan anggota.

### 2. Peningkatan Kinerja Non Keuangan

- 1) Meningkatkan kualitas layanan pelanggan melalui pelatihan staf, survei kepuasan anggota secara berkala, serta penyesuaian produk dan harga agar lebih kompetitif.
- 2) Memperkuat proses bisnis internal dengan standarisasi prosedur, inovasi produk/jasa secara rutin, dan penguatan layanan purna jual untuk menjaga loyalitas anggota.

- 3) Mengembangkan kompetensi SDM dan literasi anggota melalui pelatihan dan program edukasi, serta memanfaatkan teknologi informasi untuk layanan digital yang lebih efisien dan modern.

### 3. Manfaat Ekonomi

- 1) Meningkatkan Ragam Produk dan Kualitas Pelayanan Unit Niaga

Koperasi diharapkan dapat memperluas jenis barang kebutuhan pokok yang dijual dan menjaga kualitas pelayanan agar anggota semakin terdorong untuk berbelanja di koperasi. Hal ini akan meningkatkan manfaat ekonomi langsung dan memperbesar hasil usaha koperasi.

- 2) Meningkatkan Efisiensi dan Inovasi pada Unit Simpan Pinjam

Koperasi perlu memperkuat sistem pengelolaan dana pinjaman, menerapkan prinsip kehati-hatian dalam penyaluran pinjaman, serta mengembangkan produk pembiayaan yang lebih bervariasi dan sesuai kebutuhan anggota. Dengan demikian, hasil usaha USP dapat ditingkatkan dan SHU anggota dapat terus bertambah.

Dengan menerapkan strategi-strategi tersebut, diharapkan Primkoppol Mapolda Bandung dapat terus berkembang dan memberikan manfaat ekonomi yang lebih besar bagi seluruh anggotanya secara berkelanjutan.