

# PENGUKURAN KINERJA PADA KOPERASI BINA MANDIRI PONTIANAK DENGAN PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD*

Sumiyati

Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Tanjungpura.

E-mail: sumiyati040@gmail.com

Abstrak -Koperasi Bina Mandiri Pontianak merupakan Koperasi jenis simpan pinjam. Koperasi ini didirikan bertujuan untuk memakmurkan anggota dan masyarakat, memberikan pelayanan terbaik, pelayanan yang memuaskan serta bermanfaat yang berguna bagi para anggota dan masyarakat. Permasalahan yang terjadi pada Koperasi Bina Mandiri Pontianak adalah SHU yang mengalami penurunan dikarenakan kurangnya partisipasi anggota serta Koperasi kurangnya di kenal oleh masyarakat. Jika pertumbuhan SHU dan jumlah anggota berjalan dengan lambat maka koperasi akan mengalami kebangkrutan. Koperasi Bina Mandiri Pontianak hanya mengukur kinerja perusahaan dengan satu perspektif saja yaitu keuangan. Pengukuran kinerja belum cukup jika hanya menggunakan satu perspektif yaitu keuangan.

Berdasarkan permasalahan diatas maka perlu untuk dilakukan evaluasi Koperasi dengan mengukur kinerja agar dapat ditentukan program kerja yang dapat meningkatkan pada kinerja koperasi. Salah satu bentuk penyelesaian masalah untuk pengukuran kinerja dan meningkatkan kinerja yaitu dengan menggunakan pendekatan *Balanced Scorecard* yang terdiri dari empat perspektif yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, agar pengukuran yang dilakukan komprehensif, seimbang, koheren dan terukur.

Hasil pengukuran kinerja pada Koperasi Bina Mandiri Pontianak dengan menggunakan pendekatan *Balanced Scorecard* yang di dasarkan pada *rating score*. Perspektif keuangan pengukuran kinerja peningkatan pendapatan tahun 2016 adalah 150% tahun 2017 6,66%. Peningkatan SHU tahun 2016 adalah 885% dan tahun 2017 19%. Efisiensi biaya yang diperoleh 25%, menurut kriteria *rating score* yang telah ditentukan apabila nilai mengalami penurunan dan tidak terdapat perubahan maka dapat dinilai kurang. Kemudian perspektif pelanggan pengukuran kinerja akuisisi pelanggan tahun 2015 nilai yang diperoleh adalah 0 tahun 2016 42% dan tahun 2017 adalah 0. Kemudian pengukuran retensi pelanggan tahun 2015 adalah 88,89%, 2016 adalah 57,69 dan tahun 2017 adalah 100%. Akuisisi dan retensi pelanggan mengalami naik turun maka dapat dinilai cukup, untuk kepuasan pelanggan dapat dinilai baik dikarenakan penilaian rata-rata kepuasan pelanggan adalah 78,01%. Selanjutnya perspektif proses bisnis internal proses simpan dan pinjam Koperasi Bina Mandiri Pontianak dapat dinilai cukup dikarenakan sudah

efisien. Kemudian perspektif pembelajaran dan pertumbuhan pada pengukuran retensi karyawan hasil yang diperoleh tahun 2015 adalah 0%, 2016 38% dan tahun 2017 0%. Selanjutnya pengukuran kapabilitas karyawan hasil yang diperoleh tahun 2015 adalah 25%, 2017 15% dan tahun 2017 adalah 20%, dari kedua pengukuran yang dilakukan dapat dinilai cukup karena pada perspektif retensi dan kapabilitas karyawan mengalami naik turun. Kemudian pengukuran kepuasan pelanggan nilai kepuasan adalah 63,24. Pengukuran yang dilakukan pada Koperasi Bina Mandiri Pontianak menggunakan *Balanced Scorecard* dengan total bobot skor adalah 0 total bobot dengan total yang diukur adalah 11 pengukuran, maka perbandingannya yaitu  $0/11=0$  maka dapat dinilai bahwa Kinerja Koperasi Bina Mandiri Pontianak "Cukup". Maka output pada penelitian ini adalah menyarankan strategi inisiatif pada Koperasi Mandiri.

Kata kunci : Koperasi, Pengukuran Kinerja, *Balanced Scorecard*.

## 1. Pendahuluan

Koperasi menurut UU No.17/2012, merupakan badan hukum yang didirikan oleh orang atau badan hukum koperasi, dengan pemisahan kekayaan para anggotanya sebagai modal usaha untuk menjalankan usaha.Koperasi berdasarkan jenisnya terdiri dari 4 yaitu Koperasi Produksi, Koperasi Konsumsi, Koperasi Simpan pinjam dan Koperasi Serba Usaha.

Salah satu Koperasi jenis simpan pinjam adalah Koperasi Bina Mandiri yang terletak di jalan Hasanudin No.35 Kota Pontianak, Provinsi Kalimantan Barat. Koperasi ini memiliki jumlah anggota tetap pada tahun 2015 berjumlah 40 orang hasil SHU yang diperoleh adalah Rp12,389,500. Tahun 2016 berjumlah anggota 45 orang dengan laba yang diperoleh adalah Rp109,617,750 dan tahun 2017 berjumlah 46 anggota dengan laba yang diperoleh adalah Rp21,416,500, dengan adanya Koperasi tersebut diharapkan semua anggota mampu berpartisipasi untuk pembangunan Koperasi sesuai dengan kemampuan.

Permasalahan yang terjadi pada Koperasi Bina Mandiri Pontianak adalah SHU yang mengalami penurunan dikarenakan kurangnya partisipasi anggota serta Koperasi kurangnya di kenal oleh masyarakat. Jika pertumbuhan SHU dan jumlah anggota berjalan dengan lambat maka Koperasi akan mengalami kebangkrutan.

Koperasi Bina Mandiri Pontianak untuk mengukur kinerja masih menggunakan satu perspektif yaitu keuangan. Pengukuran kinerja dengan menggunakan satu

perspektif saja belum cukup untuk mengevaluasi perusahaan. Berdasarkan permasalahan diatas maka perlu untuk dilakukan pengukuran kinerja berdasarkan pendekatan *Balanced Scorecard*. Tujuan menggunakan *Balanced Scorecard* untuk mengevaluasi kinerja Koperasi Bina Mandiri Pontianak dengan menggunakan 4 perspektif.

## 2. Tinjauan Pustaka

### a. Koperasi

Koperasi di Indonesia di kenal pada abad XIX yaitu sekitar tahun 1896 yang di pelopori oleh R.A.Wiriadmaja. Grarakan koperasi secara resmi di Indonesia pada tanggal 12 Juli 1947 di Tasikmalaya pada kongres I dan diperingati sebagai Hari Koperasi Indonesia. Pengertian Koperasi berasal dari kata “Co” yaitu bersama dan “Operation” (Koperasi Operasi) yang berarti bekerja dapat diartikan bahwa pengertian koperasi adalah bekerja sama. Pengertian koperasi pada umumnya dalah suatu kumpulan orang-orang atau organisasi yang mempunyai tujuan yang sama (Novita, 2012).

### b. Pengertian Kinerja

Devani (2016) Kinerja adalah suatu gambaran tingkat pelaksanaan pencapaian dari suatu program kebijakan atau pelaksanaan untuk mewujudkan visi dan misi serta sasaran organisasi ataupun sekelompok orang yang dituangkan dalam strategi perencanaan suatu organisasi atau sekelompok orang. *Performance* atau yang sering disebut pengukuran kinerja adalah gambaran dari tingkat keberhasilan pelaksanaan dari suatu program kebijakan atau kegiatan untuk mencapai visi, misi tujuan dan sasaran untuk dituangkan pada strategi perencanaan suatu organisasi.

### c. Manfaat Pengukuran Kinerja

Sistem pengukuran kinerja bermanfaat untuk menelusuri kinerja apa yang diharapkan pelanggan, sehingga perusahaan akan meningkatkan kepuasan pelanggan dan akan membawa perusahaan semakin dekat pada pelanggannya, memotivasi karyawan agar memberikan kepuasan pelayanan kepada pelanggan. Perusahaan harus mengidentifikasi pemborosan yang terjadi dengan mendorong upaya-upaya agar tidak terjadi atau mengurangi pemborosan tersebut. Membuat strategi yang konkrit sehingga strategi tersebut meningkatkan kecepatan proses pembelajaran perusahaan.

### d. Pengertian *Balanced Scorecard*

*Balanced Scorecard* merupakan kartu skor untuk mengukur kinerja yang memberikan penekanan yang seimbang pada aspek keuangan dan non keuangan. Pengukuran kinerja yang komprehensif mencakup 4 perspektif yaitu: perspektif finansial, proses bisnis internal, pembelajaran dan pertumbuhan, dengan ke 4 perspektif ini menghasilkan pengukuran kinerja keuangan dan kinerja non keuangan (Rangkuti, 2011).

### e. Pengukuran Kinerja Perspektif Keuangan

Terdpat 3 pengukuran pada perspektif keuangan yang dilakukan yaitu:

#### 1. Peningkatan pendapatan

Pendapatan merupakan hasil dari kegiatan yang dilakukan kebanyakan dari penjualan produk/jasa kepada pelanggan.

$$\text{Pendapatan} = \frac{\text{pendapatan tahun berjalan}}{\text{pendapatan tahun lalu}} \times 100\%$$

#### 2. Peningkatan SHU

SHU merupakan pendapatan sebelum dikurangi dengan biaya operasional. SHU dijelaskan pada penelitian terdahulu sebagai aspek yang dipertimbangkan untuk perspektif keuangan misalnya pada penelitian (Kholifaturrahmah, 2011).

$$\text{SHU} = \frac{\text{SHU tahun berjalan}}{\text{SHU tahun lalu}} \times 100\%$$

#### 3. Efisiensi Biaya

Efisiensi biaya yang dimaksud pada penelitian ini untuk mengetahui penurunan biaya yang dikeluarkan yang telah dilakukan perusahaan (Kaplan dan Narton, 2000).

#### f. Pengukuran Kinerja Perspektif Pelanggan

Terdapat 3 pengukuran yang dilakukan yaitu:

##### a. Retensi pelanggan

Retensi pelanggan dapat diukur dengan banyaknya jumlah pelanggan baru atau jumlah penjualan kepada pelanggan baru di segmen yang ada (Kaplan dan Narton, 2000).

$$\text{Retensi} = \frac{\text{jumlah anggota lama}}{\text{jumlah anggota}} \times 100\%$$

##### b. Akuisisi pelanggan

Akuisisi pelanggan adalah untuk mengukur jumlah pelanggan yang terdapat pada suatu perusahaan (Kaplan dan Narton, 2000).

$$\text{Akuisisi pelanggan} = \frac{\text{jumlah anggota baru}}{\text{jumlah anggota}} \times 100\%$$

##### c. Kepuasan pelanggan

Tingkat kepuasan pelanggan adalah untuk mengukur keberhasilan perusahaan dalam melakukan pelayanan. Kepuasan Pelanggan dapat dinilai dengan mengukur keamanan, kesanggupan dan kecepatan membantu anggota, kemudahan prosedur transaksi, keramahan dan kesopanan, pengetahuan dan komunikasi terhadap anggota dan pemberian bingkisan (Kaplan dan Narton, 2000).

##### g. Pengukuran Kinerja Perspektif Proses Bisnis Internal

Berikut merupakan waktu proses simpan pinjam yang terdapat pada Koperasi:

##### 1. Proses simpan

Proses simpan mengukur tingkat efisiensi yang dilakukan koperasi dalam melakukan pelayanan. Untuk mengetahui efisiensi simpanan pada Koperasi Bina Mandiri Pontianak (Suarthana dkk, 2015).

##### 2. Proses pinjam

Proses pinjaman adalah untuk mengukur terhadap efisiensi yang diterapkan pada Koperasi Bina Mandiri Pontianak dalam melakukan pelayanan. Untuk mengetahui efisiensi pinjaman pada Koperasi Bina Mandiri Pontianak (Suarthana dkk, 2015).

h. Pengukuran Kinerja Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

1. Retensi karyawan

Retensi karyawan bertujuan untuk mempertahankan para pekerja yang dibutuhkan oleh perusahaan (Kaplan dan Narton, 2000).

$$\text{Retensikaryawan} = \frac{\text{jumlah karyawan keluar}}{\text{total karyawan tahun berjalan}} \times 100\%$$

2. Kapabilitas karyawan

Kapabilitas karyawan adalah kemampuan karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan (Kaplan dan Narton, 2000).

$$\text{Kapabilitas karyawan} = \frac{\text{jumlah karyawan pelatihan}}{\text{jumlah karyawan}} \times 100\%$$

3. Kepuasan karyawan

Kaplan dan Norton (2000) kepuasan karyawan yang diukur adalah keterlibatan dalam pengambilan keputusan, penghargaan melakukan pekerjaan dengan baik, akses informasi untuk melakukan pekerjaan dengan baik, dorongan aktif untuk bekerja kreatif dan menggunakan inisiatif, tingkat dukungan dari fungsi staff dan kesesuaian gaji.

**3. Hasil Penelitian**

a. Perspektif Keuangan

Terdapat 3 pengukuran pada perspektif keuangan yaitu:

1.) Peningkatan pendapatan

Berikut merupakan tabel 1 peningkatan pendapatan tahun 2015-2017

Tabel 1 Peningkatan Pendapatan

Tahun	Pendapatan	Peningkatan Pendapatan%
2015	123.170.000	-
2016	184.934.000	150
2017	123.170.000	66.6

Dapat dilihat pada tabel diatas bahwa peningkatan pendapatan mengalami penurunan . Pada tahun 2016 peningkatan pendapatan adalah 150% dan pada tahun 2017 adalah 6.66%. Menurut kriteria *rating score* yang telah ditentukan apabila mengalami penurunan maka dapat dinilai bahwa peningkatan pendapatan Koperasi Bina Mandiri Pontianak dinilai kurang dan diberi skor -1.

2.) Peningkatan SHU

Berikut merupakan peningkatan SHU terdapat pada tabel 2.

Tabel 2 Peningkatan SHU

Tahun	SHU	Peningkatan SHU %
2015	12,389,500	-
2016	109,671,750	885
2017	21,416, 500	19

Dapat dilihat pada tabel diatas bahwa peningkatan SHU dari hasil rasio mengalami penurunan, pada tahun 2016 dapat dilihat bahwa rasio peningkatan SHU adalah sebesar 885%. Sedangkan pada tahun 2017 rasio peningkatan SHU adalah sebesar 19%. Menurut kriteria *rating score* yang

telah ditentukan maka untuk peningkatan pendapatan dapat dinilai Koprasi Bina Mandiri Pontianak dinilai Kurang dan diberi skor -1 dikarenakan peningkatan pendapatan mengalami penurunan pada tahun 2017.

3.) Efisiensi Biaya

Untuk mengetahui penurunan biaya yang dikeluarkan terdapat pada tabel 3 efisiensi biaya dari tahun 2015-2017

Tabel 3 Efisiensi Biaya

Tahun	Biaya Operasional	Pendapatan	BOPO%
2015	30.792.500	123.170.000	25
2016	46.233.750	184.934.000	25
2017	30.792.500	123.170.000	25

Dapat dilihat pada tabel diatas bahwa efisiensi biaya operasional pada tahun 2015 sampai 2017 tidak berubah yaitu 25%. Menurut kriteria *rating score* yang telah ditentukan dapat dinilai bahwa efisinesi biaya operasional pada Koperasi Bina Mandiri Pontianak diberi skor -1 yang diartikan kurang.

b. Perspektif Pelanggan

Terdapat 3 pengukuran yang dilakukan pada perspektif pelanggan yaitu:

1) Akuisisi Pelanggan

Berikut merupakan tabel 4 perbandingan akuisis pelanggan dari tahun 2015-2017

Tabel 4 Akuisisi Pelanggan

Keterangan	Tahun		
	2015	2016	2017
Jumlah Anggota	45	78	46
Anggota Baru	-	33	-
Akuisisi anggota%	0	42	0

Dapat dilihat pada tabel diatas bahwa akuisisi pelanggan mengalami naik turun dari tahun 2015 sampai tahun 2017. Menurut kriteria *rating score* yang telah ditentukan maka dapat dinilai bahwa Koperasi tingkat akuisisi dinilai “cukup” dan diberi skor 0 karena jumlah pelanggan baru dari tahun ke tahun mengalami naik turun.

2.) Retensi Pelanggan

Untuk perhitungan retensi pelanggan dari tahun 2015-2016 terdapat pada tabel 5

Tabel 5 Retensi Pelanggan

Keterangan	Tahun		
	2015	2016	2017
Jumlah Anggota	45	78	46
Anggota Lama	40	45	46
Retensi anggota %	88,89	57,69	100

Dapat dilihat pada tabel diatas bahwa pada tahun 2015 sampai 2017 tingkat retensi naik turun pada tahun 2016 retensi mengalami penurunan dan pada tahun 2017 mengalami kenaikan menjadi 100%. Menurut kriteria *rating scole* yang telah ditentukan Koperasi Bina Mandiri Pontianak dinilai cukup dan diberi skor 0 dikarenakan jumlah anggota mengalami naik turun dari tahun ke tahun.

### 3.) Kepuasan Pelanggan

Pada kepuasan pelanggan terlebih dahulu melakukan uji validitas dan uji reliabilitas untuk mengetahui kevalitan dan reliabel suatu konstruk yaitu:

#### ➤ Uji Validitas

Uji validitas dinyatakan valid apabila nilai lebih besar dari 0,8. Pada kepuasan pelanggan ini untuk pengolahan datanya dilakukan secara manual yaitu menggunakan *software microsof office excel 2013*. Dari hasil validitas yang dilakukan semua data dikatakan valid.

#### ➤ Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas jika nilai secara keseluruhan lebih besar dari 0,7 maka data tersebut reliabel. Pengolahan data pada uji reliabilitas ini dilakukan menggunakan *software microsof office excel 2013 data analysis* yaitu *Anova: Two-Factor Without Replication*. Dari semua pengujian yang dilakukan pada uji reliabilitas dikatakan reliabilitas, dikarenakan semua data lebih besar dari 0,7.

Setelah data dari semua konstruk dinyatakan valid dan reliabel maka langkah selanjutnya adalah menghitung kepuasan pelanggan.

Tabel 6 Kepuasan Pelanggan

No	Atribut	Kepuasan Pelanggan							Kategori	
		STS	CS	S	SS	TT	Skor	Smax		%
1	Keamanan	1	10	48	31	0	289	360	80.28	P
2	Kesanggapan dan kecepatan membantu anggota	1	9	59	21	0	280	360	77.78	P
3	Kemudahan prosedur transaksi	0	5	50	35	0	247	360	68.61	P
4	Keramahan dan kesopanan	0	11	45	34	0	295	360	81.61	SP
5	Pengetahuan dan komunikasi terhadap anggota	1	6	44	39	0	301	360	83.61	SP
6	Pemberian bingkisan	2	11	59	18	0	273	360	75.83	P
Rata-rata									78.01	Puas

Menurut kriteria kepuasan dari PT.Sucofindo maka nilai 78.01% dapat diartikan puas. Maka dapat diasumsikan jika nilai kepuasan pelanggan dinyatakan puas maka menurut kriteria *rating scole* yang telah ditentukan jika nilai kepuasan dinilai baik maka diasumsikan bahwa pengukuran kepuasan pelanggan tersebut diberi skor 1 disimpulkan baik.

### c. Perspektif Proses Bisnis Internal

Pada perspektif proses bisnis internal terdapat 2 proses yaitu proses simpan dan proses pinjam.

#### 1.) Proses simpanan

Koperasi Bina Mandiri Pontianak pada unit proses simpanan terdapat beberapa pilihan jika anggota ingin melakukan simpanan. Produk/jasa yang ditawarkan Koperasi Bina Mandiri Pontianak adalah simpanan sukarela dan simpanan berjangka. Untuk syarat pada transaksi simpanan berjangka adalah calon penyimpan pada simpanan berjangka harus menjadi anggota penabung, jumlah minimal setoran. Sebagai imbalannya

penabung akan diberikan bunga yang sesuai dengan perjanjian yang telah ditentukan. Bunga simpanan Koperasi Bina Mandiri Pontianak untuk 1 tahunnya adalah 10%. Untuk jumlah simpanan yang ingin disimpan tergantung pada anggota misalnya, jika anggota ingin menyimpan 1 juta maka bunga yang akan diperoleh adalah 100 ribu.

Jika anggota/masyarakat ingin melakukan transaksi simpanan bisa dilakukan ditempat usaha ataupun dirumah anggota. Berdasarkan uraian diatas dapat dinilai bahwa Koperasi Bina Mandiri Pontianak dikategorikan “Baik” proses transaksi sudah efisien.

#### 2.) Proses pinjaman

Waktu yang diperlukan unit pinjaman Koperasi Bina Mandiri Pontianak untuk proses pinjaman dilihat dari proses peminjaman yang telah dilakukan sebelumnya oleh anggota. Untuk anggota lama yang melakukan pelunasan kredit uang tepat waktu maka hanya akan menunggu selama 1 jam maksimal 1 hari tidak ada syaratnya terkecuali bukan anggota. Sedangkan untuk calon anggota membutuhkan waktu 2 hari dikarenakan dilakukan survei untuk calon anggota baru. Jika anggota membutuhkan pinjaman cukup menghubungi pengurus Koperasi tanpa harus mengisi formulir. Koperasi Bina Mandiri Pontianak melakukan penagihan langsung ke tempat usaha para anggota.

Berdasarkan uraian tersebut Koperasi Bina Mandiri Pontianak dapat dinilai “baik” di karenakan pelayanan yang diberikan efisien.

### d. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Terdapat 3 pengukuran yang dilakukan pada perspektif pelanggan yaitu:

#### 1.) Retensi karyawan

Berikut merupakan tabel retensi karyawan terdapat pada tabel 7.

Tabel 7 Retensi Karyawan

Keterangan	Tahun		
	2015	2016	2017
Total karyawan	8	13	10
Jumlah karyawan keluar	0	5	0
Retensi karyawan	0	38%	0

Dapat dilihat pada tabel diatas bahwa nilai retensi karyawan mengalami naik turun dapat dilihat pada tahun 2015 retensi karyawan adalah 0 dan 2016 nilai retensi adalah 38% dan mengalami penurunan kembali pada tahun 2017 yaitu 0. Menurut kriteria *rating scole* yang telah ditentukan retensi karyawan pada Koperasi Bina Mandiri diberikan skor 0 dapat disimpulkan Cukup

#### 2.) Kapabilitas Karyawan

Berikut merupakan perbandingan kapabilitas karyawan dari tahun 2015-2017 untuk lebih jelasnya terdapat pada tabel 8.

Tabel 8 Kapabilitas Karyawan

Keterangan	Tahun		
	2015	2016	2017
Jumlah karyawan pelatihan	2	2	2
Jumlah karyawan	8	13	10
kapabilitas karyawan	25%	15%	20%

Dapat dilihat pada tabel diatas bahwa kapabilitas karyawan mengalami naik turun pada tahun 2015 kapabilitas karyawan adalah sebesar 25% pada tahun 2016 kapabilitas karyawan mengalami penurunan yaitu dengan nilai 15% dan pada tahun 2017 mengalami peningkatan kembali yaitu dengan nilai 2%. Menurut kriteria *rating score* yang telah ditentukan apabila kapabilitas karyawan mengalami naik turun maka dapat dikatakan cukup dan diberi skor 0 dikarenakan nilai.

### 3.) Kepuasan Karyawan

Berikut merupakan hasil perhitungan dari kepuasan karyawan tahun 2015-2017 dapat dilihat pada tabel 9.

Tabel 9 Kepuasan Karyawan

No	Atribut	Kepuasan Responden								Kategori
		STS	CS	S	SS	TT	Skor	Smax	%	
1	Keterlibatan dalam pengambilan keputusan	2	5	8	2	3	44	68	64.70%	Cp
2	Penghargaan melakukan pekerjaan dengan baik	0	5	9	6	0	60	90	66.67%	P
3	Akses informasi untuk melakukan pekerjaan dengan baik	0	3	9	8	0	65	100	65.00%	Cp
4	Dorongan aktif untuk bekerja kreatif dan menggunakan inisiatif	0	5	8	7	0	62	100	62.00%	Cp
5	Tingkat dukungan dari fungsi staff	0	2	9	9	0	67	100	67.00%	P
6	Kesesuaian gaji	2	3	11	4	0	55	100	55.00%	Cp
Rata-rata									63.24%	Cp

Menurut kriteria kepuasan dari PT.Sucofindo maka nilai 63,24% dapat diartikan cukup puas maka dapat diasumsikan jika nilai kepuasan pelanggan dinyatakan cukup puas maka menurut kriteria *rating score* yang telah ditentukan nilai skor 0 dan dikatakan cukup.

## 4. Kesimpulan

Terdapat 11 pengukuran kinerja yang dilakukan dari 4 perspektif yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, perspektif pembelajaran, dengan menggunakan *Balanced Scorecard* hasil total bobot skor adalah 0 total bobot standar adalah 11 maka perhitungan dengan membandingkan total bobot skor dengan total bobot standar yaitu  $0/11=0$  maka dapat disimpulkan bahwa Kinerja Koperasi Bina Mandiri Pontianak dinilai "Cukup". Maka rencana strategi pada Koperasi Bina Mandiri Pontianak perspektif keuangan yaitu meningkatkan penanganan bagi kredit macet pada anggota, meningkatkan partisipasi anggota dalam transaksi pinjaman dan membagi areal kerja yang jelas untuk masing-masing karyawan lapangan. Strategi untuk perspektif pelanggan adalah memberikan pemahaman tentang pentingnya Koperasi bagi anggota menjalin hubungan kerja sama dengan baik terhadap anggota dan mengadakan rapat anggota setiap tahunnya. Strategi untuk

perspektif proses bisnis internal adalah melayani anggota tidak hanya pada jam kantor. Strategi pembelajaran dan pertumbuhan adalah memberikan bonus untuk karyawan yang mencapai target, melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan.

## Referensi

- [1]Devani, Vera. 2016. *Pengukuran Kinerja Perpustakaan Dengan Pendekatan Balanced Scorecard*. Riau: Sultan Syarif Kasim.
- [2]Novita, D. 2012. perkembangan Koperasi di dunia dan di Indonesia, Universtas Kristen Satya Wacana Salatiga
- [3]Rangkuti, F. 2011 *SWOT Balanced Scorecard*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- [4]Suarthana dkk. 2015. *Balanced Scorcard* Sebagai pengukuran Kinerja Koperasi Perikanan Sagaraning Harum Kabupaten Bandung. Bali: Universitas Udayana.
- [5]Undang-Undang Republik Indonesia Nomor :17 Tahun 2012 tanggal 29 Oktober 2012 Tentang Perkoprasian.
- [6]Kaplan, Robert S dan Narton, David P.2000. *Balanced Scorecard : Menerapkan Strategi Menjadi Aksi*. Jakarta: Erlangga.

## Biografi

**Sumiyati**, lahir di Tanjung Saleh, Indonesia, pada 13 Januari 1994. Ia adalah anak pertama dari dua bersaudara, ia lahir dari pasangan Ibu Marianten dan Bapak Abdul Mukit. Ia memiliki satu adik laki-laki yang bernama Ahmad Rizal. Sampai saat ini ia tinggal bersama kedua orang tuanya di Jalan Sepakat II Gang Usaha No.14, Kecamatan Pontianak Tenggara, Kelurahan Bansir Laut, Kota Pontianak. Ia menerima gelar sebagai sarjana teknik (S.T) dari Universitas Tanjungpura. Sejak 2014 ia telah menjadi mahasiswa teknik industri di fakultas teknik Universitas Tanjungpura dan berhasil menyelesaikan pendidikannya pada tahun 2019.