

**EVALUASI KINERJA KOPERASI DALAM UPAYA MENINGKATKAN KINERJA
PENGURUS PADA MASA PANDEMI COVID-19
(STUDI KASUS PADA KOPERASI SIMPAN PINJAM CAHAYA NARARAY, DESA
CIMEKAR KEC. CILEUNYI KAB.BANDUNG)**

Mega Mariani^{1*}, Nabilla Haedarroh Shafira², Winda Sri Rahayu³
^{1,2,3}Mahasiswa Program Studi Akuntansi Institut Manajemen Koperasi Indonesia
*Email korespondensi: nabillaedarroh@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan pada penelitian ini dilakukan agar mengetahui seberapa meningkatnya kinerja pengurus dalam masa pandemi Covid-19 ini dan bagaimana upaya yang dilakukan oleh koperasi simpan pinjam dalam meningkatkan kinerja para pengurus koperasi. Objek dalam penelitian kelompok kami ini yaitu Koperasi Simpan Pinjam Cahaya Nararay yang berada di wilayah Desa Cimekar, Kec. Cileunyi Kabupaten Bandung. Evaluasi yang dilakukan dengan menggunakan metode *balance scorecard* yaitu pengukuran kinerja dari pengurus dan pengawas koperasi dengan menggunakan 4 perspektif. Keadaan koperasi dapat dikatakan dalam keadaan cukup akan tetapi mengalami beberapa penurunan. Adapun beberapa usulan dari hasil evaluasi kinerja koperasi sebagai upaya meningkatkan kinerja dari pengurus maupun pengawas agar lebih baik dan berkualitas, dapat dilihat dari segi persepektif keuangan yaitu meningkatkan jumlah pendapatan melalui media pemasaran, pada segi perspektif pelanggan yaitu menjalin dan menjaga hubungan dengan anggota koperasi, segi perspektif proses bisnis internal yaitu pengadaan produk baru atau membuat desain pamflet sebagai media promosi, dan dari segi perspektif pertumbuhan dan pembelajaran yaitu pengadaan pendidikan dan pelatihan khusus kepada pengurus maupun pengawas koperasi.

Kata Kunci : Balance Scorecard, Pengukuran Kinerja, Perspektif, Evaluasi

PENDAHULUAN

Dalam masa pandemi Covid-19 sudah pastinya banyak pihak yang terdampak termasuk juga koperasi-koperasi. Hal ini menyebabkan banyak penurunan yang berpengaruh pada kinerja karyawan dan ekonomi. Pada dasarnya ekonomi merupakan titik tumpu kehidupan yang dimana masyarakat itu obyek utama dari sebuah permasalahan ekonomi, dan sekaligus memiliki sebuah peran utama dalam membangun perkembangan dan pertumbuhan ekonomi.

Dalam perkembangan dan pertumbuhan ekonomi yang sangat pesat tentunya

membutuhkan sumber daya manusia untuk dapat berperan aktif menghadapi suatu persaingan. Artinya dapat disimpulkan pula, bahwa suatu koperasi pun harus dapat meningkatkan kualitas kinerja dan harus dapat meningkatkan hasil kerja yang baik agar lebih bermanfaat pada masa yang akan datang. Berdasarkan pada hal itu sumber daya manusia menjadi faktor penting yang berperan sangat penting bagi penghidupan koperasi yang bertujuan sebagai penggerak kegiatan operasionalnya dengan baik, untuk mencapai tujuan dari koperasi yang optimal

serta dapat meningkatkan kinerja para pengurus dan pengawas koperasi.

Karena pada dasarnya kinerja merupakan suatu pencapaian kerja, baik secara kualitas maupun kuantitas yang dilakukan oleh seorang pegawai atau karyawan sebagai upaya dalam mengamban tanggung jawabnya sesuai dengan tugas-tugasnya yang telah perusahaan berikan. Karena semakin tinggi tingkat kinerja karyawan maka kualitas maupun produktivitas pada suatu perusahaan dapat meningkat dan berkembang dengan optimal.

Seperti halnya pada Koperasi Simpan Pinjam Cahaya Nararay, yang berlokasi di Desa Cimekar, Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung berdiri sejak tanggal 13 April 1995 dengan nama asal “Koperasi Binangkit (terdiri dari anggota PKK yang terhimpun dalam kegiatan arisan ibu-ibu PKK Rw.06 khususnya Rt.01 Desa Cimekar dan anggota ojek tagog yang dikelola oleh Dra. Nurhayati. Koperasi ini terlahir karena adanya keprihatinan pengelola terhadap kegiatan lintah darat (*reintendir*) yang beroperasi disekitar lingkungan ini. Jumlah anggota koperasi pada saat itu sebanyak 139 orang.

Selanjutnya dengan dukungan dari pengurus Asosiasi Jaringan Kewirausahaan (AJAK) Kabupaten Bandung yang diketuai oleh Bapak Drs. A Rifa'i, koperasi ini akhirnya memiliki badan hukum dengan Nomor.06/BH/518-kop/II/2003 dengan melalui proses yang bisa dikatakan cukup panjang. Dan koperasi ini mengganti nama menjadi “KAU (Koperasi Aneka Usaha)” yaitu pada tanggal 13 Februari 2003.

Pada tanggal 18 September 2003 untuk pertama kalinya koperasi cahaya nararay mendapat bantuan pinjaman modal komersil dari PUSKOPDIT Jawa Barat, dan sejak saat itu dalam kurun waktu kurang lebih lima bulan usaha koperasi mengalami perkembangan yang cukup pesat ditandai

dengan jumlah SHU (sisa hasil usaha) yang terus meningkat. Untuk lebih meningkatkan kinerja usaha KAU Cahaya Nararay yang sampai saat ini lebih dominan dalam bidang simpan pinjam dan untuk lebih mengefektifkan kegiatan operasional maka hasil keputusan RAT pertama tanggal 23 Februari 2004 diadakan perubahan menjadi Koperasi Simpan Pinjam dan mendapat akta anggaran dasar pada tanggal 05 Maret 2004 dengan Nomor. 06/BH/PAD/518-kop/III/2004. Keadaan ini terus berkembang sampai saat ini baik dari sisi jumlah anggota maupun keadaan keuangan.

Pada saat ini Koperasi Simpan Pinjam Cahaya Nararay memiliki 3 orang pengurus yan meliputi ketua, sekretaris, bendahara dan 3 orang pengawas lainnya yang juga saat ini berusaha untuk meningkatkan kinerja para pengurusnya. Berdasarkan pada uraian diatas, maka kami akan melakukan penelitian dikoperasi tersebut dengan judul “Evaluasi Kinerja Koperasi Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Pengurus Pada Masa Pandemi Covid-19”.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui evaluasi kinerja koperasi dalam upaya meningkatkan kinerja pengurus pada masa pandemi covid-19. Selain itu, untuk mengetahui bagaimana mekanisme kinerja para pengurus pada Koperasi Simpan Pinjam Cahaya Nararay.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, peneliti memilih Koperasi Simpan Pinjam Cahaya Nararay yang berlokasi di Jl.Margasari No.2B Rt.03 Rw.06 Desa Cimekar, Kecamatan Cileunyi, Kabupaten Bandung, Jawa Barat, dengan menggunakan metode penelitian Balance Scorecard dimana pada metode ini menggunakan 4 perspektif yang berupa keuangan, pelanggan atau konsumen, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan

pertumbuhan. *Balance scorecard* ini dirancang sebagai penentuan tujuan, tolak ukur dari strategi yang dipakai, target atau pencapaian perusahaan, maupun penilaian kerja perusahaan.

Kriteria pada penilaian kinerja pada koperasi secara keseluruhan didasarkan pada nilai 1 yaitu kinerja koperasi yang kurang. Sedangkan pada nilai 2 kinerja pada koperasi dianggap cukup, dan untuk penilaian 3 kinerja koperasi dianggap baik. Dari penentuan rentang ini ditentukan berdasarkan pada kinerja Koperasi Simpan Pinjam Cahaya Nararay selama ini dan target yang dicapai oleh koperasi, khususnya pada masa pandemi Covid-19 seperti ini.

HASIL PENELITIAN

1. Koperasi & Jenis Koperasi

Koperasi yaitu merupakan suatu badan usaha yang pada dasarnya pengelolaannya dari anggota dan untuk anggota. Adapun koperasi pada pengertian lainnya merupakan bentuk usaha yang dilakukan secara bersama yang bertujuan sebagai perbaikan nasib dan kehidupan ekonomi berdasarkan asas gotong-royong menurut Moh. Hatta. Dan adapun pendapat dari Munker, koperasi merupakan sebuah organisasi yang berasaskan tolong-menolong dan mengelola 'urus niaga' secara berkelompok. Yang tentunya bertujuan untuk meningkatkan perekonomian, berbeda dengan asas gotong-royong yang bertujuan membangun kebutuhan sosial.

Koperasi menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian, pada Pasal 1 menjelaskan bahwa, koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-orang atau badan hukum Koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip Koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat berdasarkan atas asas kekeluargaan.

Sedangkan perkoperasian itu merupakan segala sesuatu yang berkaitan dengan kehidupan koperasi.

Beberapa jenis koperasi menurut kesamaan aktifitas, kebutuhan dan kepentingan ekonomi anggotanya, diantaranya yaitu koperasi produksi, koperasi konsumen, koperasi kredit atau simpan pinjam dan koperasi serba usaha.

2. Asas, Fungsi, dan Tujuan Koperasi

a. Asas Koperasi

Asas koperasi menggunakan asas kekeluargaan yang menyebutkan arti bahwa segala sesuatunya yang ada dilingkupi koperasi dikerjakan oleh anggota dan untuk anggota. Oleh karena itu partisipasi anggota menjadi faktor penentu dalam kehidupan koperasi tersebut. Selain itu koperasi dibentuk dari adanya tujuan yang sama yaitu meningkatkan kesejahteraan anggotanya, maka usaha koperasi berkaitan langsung dengan kepentingan anggota.

b. Fungsi Koperasi

Sumarsono (2003) menyatakan bahwa fungsi koperasi merupakan pemberian jasa kepada anggota lalu anggota mengeluarkan sebuah biaya untuk menggantinya.

c. Tujuan Koperasi

Secara umum koperasi bertujuan untuk memajukan kesejahteraan anggota dan mensejahterakan masyarakat dilingkungannya. Serta koperasi ikut andil untuk membangun tatanan perekonomian nasional.

3. Balance Scorecard

Metode pengukuran *balance scorecard* ini merupakan hasil yang digunakan dari kinerja suatu organisasi ataupun perusahaan dan bisa disebut dengan sebuah strategi manajemen. Pada tahun 1990 *balance scorecard* dikembangkan oleh Drs. Robert Kaplan dari Harvard Business School dan David Norton yang mengartikan bahwa

balance scorecard berasal dari 2 kata, yaitu *balance* yang diartikan sebagai seimbang dan *scorecard* yang diartikan kartu skor.

Pada mulanya *balance scorecard* atau BSC digunakan untuk memperbaiki sistem pengukuran kinerja eksekutif. Dengan *balance scorecard* perusahaan jadi lebih mengetahui sejauh mana perkembangan dan pergerakan yang telah dicapai oleh perusahaan tersebut. *Balance scorecard* (Yuniaristando, 2006) juga sangat membantu perusahaan untuk memberikan pandangan secara menyeluruh mengenai kinerja perusahaan, agar kinerja lebih efisien dan efektif sangat dibutuhkan sebuah informasi yang akurat untuk mewakili sistem kerja yang dibutuhkan.

Balance scorecard memberikan perusahaan suatu bagian yang nantinya akan dibutuhkan untuk berpindah dari cara pandang “selalu tentang finansial” menuju model baru yang mana dari *balance scorecard* ini akan ada titik awal untuk meninjau, menanyakan, serta belajar mengenai suatu strategi yang dimiliki. *Balance scorecard* ini menjabarkan visi serta rancangan kedalam sesuatu yang saling berkaitan satu sama lain dengan 4 perspektif yang berimbang.

4. Fungsi *Balance Scorecard*

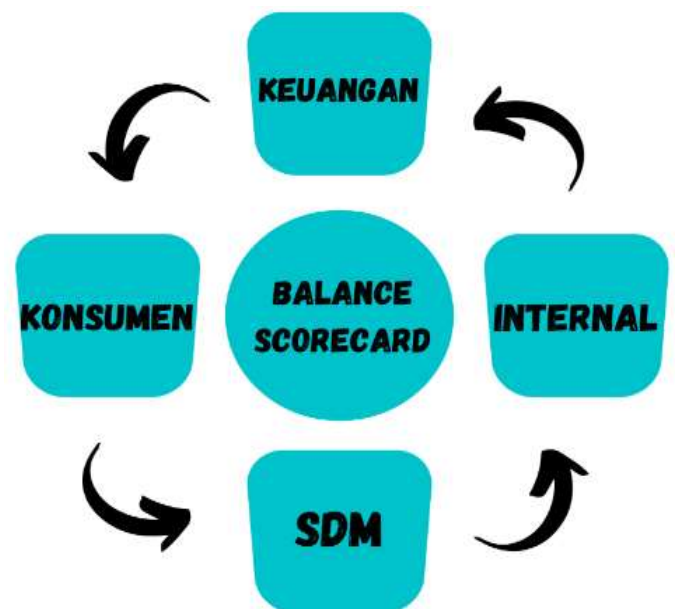
Pada mulanya *balance scorecard* hanya digunakan untuk memperbaiki sistem pengukuran dari keuangan. Kemudian berkembang dan sekarang dapat digunakan untuk mengukur 4 perspektif antara lain keuangan, konsumen, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Beberapa fungsi dari *balance scorecard* antara lain:

1. Sebuah alat ukur suatu perusahaan untuk mengetahui sebuah visi serata misi yang diterapkan telah tercapai.
2. Alat ukur dari keunggulan kompetitif yang dimiliki oleh suatu perusahaan.

3. Sebagai suatu panduan dan strategi yang telah dan atau akan digunakan.
4. Menyajikan gambaran umum kepada perusahaan terkait SWOT yang dipakai.
5. Untuk alat indikator kerja utama pada suatu perusahaan.
6. Sebagai alat analisis efektivitas strategi yang telah digunakan oleh perusahaan.
7. Sebagai umpan balik terhadap pengembangan suatu perusahaan.

Balance scorecard bisa dikatakan sebagai alat ukur yang paling sederhana dalam perusahaan sehingga banyak kelemahan-kelemahan yang terdapat pada *balance scorecard* ini. Salah satunya yaitu informasi yang disajikan terbatas dan kurangnya akurasi. Sehingga perusahaan tidak bisa melihat faktor-faktor lain yang bisa atau akan mempengaruhi performa perusahaan, seperti misalnya saja saat terjadi krisis, kebijakan pemerintah, atau kejadian pada momen tertentu.

5. Perspektif *Balance Scorecard*



Perspektif Keuangan

Pada perspektif keuangan merupakan perspektif yang tidak dapat diabaikan. Didalam pengukuran kinerja keuangan menunjukkan suatu perencanaan,

implementasi maupun pelaksanaan serta strategi yang akan memberikan perbaikan yang sangat mendasar.

Perbaikan yang dimaksud ini berupa *gross operating income, return on investment* atau *economic value-added* yang dapat menjelaskan lebih spesifik mengenai pencapaian visi yang sangat berperan dalam mewujudkan penambahan kekayaan yaitu antara lain:

- Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui peningkatan revenue.
- Untuk meningkatkan produktivitas dan komitmen para karyawan melalui *cost effectiveness* maka akan menjadi peningkatan laba yang dihasilkan oleh suatu perusahaan.
- Meningkatkan kemampuan suatu perusahaan agar mendapatkan modal yang digunakan atau melakukan investasi dalam proyek yang menghasilkan return yang tinggi.

Prespektif keuangan tidak dapat berjalan jika tidak adanya prespektif non keuangan seperti sebuah laba yang didapatkan oleh perusahaan sebab produk yang mempunyai nilai manfaat terhadap pelanggan ataupun faktor dari sumber daya manusia serta adanya proses bisnis dari suatu perusahaan atau organisasi tersebut.

Prespektif Pelanggan / Konsumen

Perusahaan perlu lebih menentukan segmen pasar serta pelanggan yang akan menjadi suatu target. Kemudian manajer harus menentukan alat ukur yang terbaik untuk mengukur kinerja dari tiap unit operasi dalam upaya mencapai target financial. Tolak ukur pelanggan dibedakan menjadi 2 kelompok yang pertama yaitu *core measurement group* (kelompok inti) dan *customer value proposition* (kelompok penunjang).

Kelompok inti ini terdiri dari pasar-pasar dan tingkat perolehan pelanggan baru atau *customer acquisition*, kemampuan perusahaan atau organisasi untuk mempertahankan pelanggannya yang lama atau *customer retention*, kepuasan yang didapat pelanggan atau *customer satisfaction*, serta tingkat profitabilitas pelanggan atau *customer profitability*.

Selain itu untuk kelompok penunjang ini dibagi menjadi 3 kelompok yaitu atribut-atribut produk atau harga, mutu, fungsi, hubungan dengan pelanggan, reputasi maupun citra pada suatu perusahaan.

Prespektif Proses Bisnis Internal

Prespektif proses bisnis internal menghasilkan suatu proses kritis yang akan memungkinkan unit bisnis untuk dapat memberi *value proposition* yang mampu mempertahankan dan menarik pelanggannya disegmen pasar yang diinginkan dan juga dapat memuaskan para investor. Setiap perusahaan memiliki proses dan nilai yang relatif unik bagi pelanggannya. Hal tersebut terbagi menjadi 3 prinsip dasar prespektif proses bisnis internal antara lain:

- Proses inovasi, yang merupakan bagian yang sangat penting dalam keseluruhan proses produksi. Dalam proses inovasi terdiri atas 2 komponen yaitu identifikasi keinginan pelanggan dan melakukan proses perancangan produk yang sesuai dengan keinginan pelanggan. Pada intinya proses inovasi harus dapat memberikan nilai yang diinginkan oleh para pelanggan.
- Proses operasi, yang merupakan suatu aktivitas yang dilakukan oleh suatu perusahaan yang dapat dilihat dari perencanaan, pembentukan bahan mentah hingga menjadi bahan atau produk jadi, proses marketing, hingga proses transaksi antara perusahaan dan pembeli. Proses ini berdasarkan fakta, akan menjadi fokus

utama dari sistem pengukuran kinerja suatu organisasi atau perusahaan.

- Pelayanan purna jual, merupakan layanan yang diberikan oleh perusahaan atau bisnis kepada konsumen sebagai jaminan mutu produk yang telah dibeli oleh konsumen. Banyak bentuk layanan purna jual misalnya layanan konsultasi, perbaikan, perawatan, hingga garansi.

Prespektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Prespektif ini menyediakan infrastruktur bagi tercapainya kinerja prespektif sebelumnya serta untuk menghasilkan pertumbuhan dan perbaikan jangka panjang. Penting bagi suatu badan usaha saat melakukan investasi tidak hanya pada peralatan untuk menghasilkan produk atau jasa, tetapi juga melakukan investasi pada infrastruktur, yaitu sumber daya manusia, sistem dan prosedur.

Dalam perspektif ini anggota menjadi bagian penting yang harus dimiliki dan dijaga oleh suatu perusahaan atau organisasi. Karena tanpa adanya karyawan proses pembelajaran dan pertumbuhan dalam perspektif ini akan menghadapi banyak kendala untuk kedepannya. Karyawan juga berfungsi sebagai pendukung di perspektif yang

lainnya. Oleh karena itu, apa yang direncanakan oleh suatu perusahaan tujuannya harus dapat dicapai.

Prespektif ini memiliki 3 tolak ukur yaitu, kapabilitas pekerja, kapabilitas sistem informasi, dan iklim organisasi. Intinya dalam prespektif pembelajaran dan pertumbuhan ini, lebih menekankan pada aspek organisasi. Bagaimana perusahaan untuk dapat memanfaatkan sumber daya manusia yang ada agar menjadi faktor keunggulan yang kompetitif.

PEMBAHASAN PENELITIAN

1. Perspektif Keuangan (Financial)

Perspektif keuangan atau finansial ini dilakukan perhitungan dengan Rasio Solvabilitas dan Rasio Profitabilitas.

a. Rasio Solvabilitas (*Leverage Ratio*)

Rasio Solvabilitas atau *leverage ratio* merupakan kapabilitas dari suatu koperasi untuk memenuhi segala kewajiban atau hutang baik jangka pendek maupun jangka panjang dengan semua aktiva yang ada. Rumus rasio solvabilitas ini yaitu :

$$\text{Rasio Solvabilitas} : \frac{\text{Total Aktiva}}{\text{Total Hutang}}$$

Tabel 1. Perbandingan Total Aktiva dan Total Hutang

Tahun	Total Aktiva	Total Hutang	Rasio Solvabilitas (%)
2018	Rp. 4.530.983.011,74	Rp. 2.920.495.309,49	1,55
2019	Rp. 4.381.498.555,14	Rp. 2.798.186.786,85	1,56
2020	Rp. 4.211.728.745,38	Rp. 2.771.926.732,99	1,52

Sumber: Koperasi Simpan Pinjam Cahaya Nararay

Dari perhitungan di atas dapat diartikan bahwa :

- Tahun 2018, Setiap Rp. 1 hutang Koperasi Simpan Pinjam Cahaya Nararay dijamin oleh asset atau aktiva sebesar Rp. 1,55. Dan ditahun ini total aktiva Koperasi Simpan Pinjam Cahaya Nararay lebih besar daripada total hutangnya, sehingga koperasi memiliki aktiva yang

cukup untuk dapat melunasi seluruh kewajiban atau hutang baik jangka pendek maupun jangka panjang. Berdasarkan keterangan tersebut, maka dapat dikatakan Koperasi Simpan Pinjam Cahaya Nararay ini solvable.

- Tahun 2019, Setiap Rp. 1 hutang Koperasi Simpan Pinjam Cahaya Nararay dijamin oleh asset atau aktiva sebesar Rp.

1,56. Dan ditahun ini total aktiva Koperasi Simpan Pinjam Cahaya Nararay lebih besar daripada total hutangnya, sehingga koperasi memiliki aktiva yang cukup untuk dapat melunasi seluruh kewajiban atau hutang baik jangka pendek maupun jangka panjang. Berdasarkan keterangan tersebut, maka dapat dikatakan Koperasi Simpan Pinjam Cahaya Nararay ini solvable. Dan nilai pada rasio solvabilitas ini mengalami peningkatan.

- Tahun 2020, Setiap Rp. 1 hutang Koperasi Simpan Pinjam Cahaya Nararay dijamin oleh asset atau aktiva sebesar Rp. 1,52. Dan ditahun ini total aktiva Koperasi Simpan Pinjam Cahaya Nararay lebih besar dari pada total hutangnya, sehingga koperasi memiliki aktiva yang cukup untuk dapat melunasi seluruh kewajiban atau hutang baik jangka pendek maupun jangka panjang. Berdasarkan keterangan tersebut, maka

dapat dikatakan Koperasi Simpan Pinjam Cahaya Nararay ini solvable. Dan nilai pada rasio solvabilitas ini mengalami penurunan yang bisa diakibatkan karena adanya faktor dari masa pandemi Covid-19.

Berdasarkan pada hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa sepanjang 2018 hingga 2020 didapatkan skor sebesar 3 karena koperasi dalam keadaan yang baik.

b. Rasio Profitabilitas (*Profitability Ratio*)

Rasio profitabilitas atau *profitability ratio* merupakan kapabilitas pada suatu koperasi atau perusahaan untuk mendapatkan keuntungan atau laba selama periode tertentu yang tentunya diperoleh dari modal-modal yang digunakan dalam kegiatan operasi koperasi atau perusahaan.

Rumus rasio provitabilitas ini yaitu :

$$Rasio Provitabilitas : \frac{SHU}{Total Asset} \times 100\%$$

Tabel 2. Perbandingan SHU dengan Total Asset

Tahun	SHU	Total Asset	Rasio Provitabilitas (%)
2018	Rp. 101.297.622,65	Rp. 4.530.983.011,74	2,24
2019	Rp. 64.077.360,86	Rp. 4.381.498.555,14	1,46
2020	Rp. 23.086.726,24	Rp. 4.211.728.745,38	0,54

Sumber: Koperasi Simpan Pinjam Cahaya Nararay

Dari perhitungan diatas dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Tahun 2018, Setiap Rp. 1 asset yang dimiliki Koperasi Simpan Pinjam Cahaya Nararay mampu menghasilkan Rp. 0,0224 SHU. Hal ini menunjukkan bahwa Koperasi Simpan Pinjam Cahaya Nararay pada tahun ini dapat melakukan efisiensi manajemen asset dengan rasio antara jumlah asset dengan SHU yang dihasilkan adalah sebesar 1:0,0224.
- Tahun 2019, Setiap Rp. 1 asset yang dimiliki Koperasi Simpan Pinjam Cahaya Nararay mampu menghasilkan Rp. 0,0146

SHU. Hal ini menunjukkan bahwa Koperasi Simpan Pinjam Cahaya Nararay pada tahun ini dapat melakukan efisiensi manajemen asset dengan rasio antara jumlah asset dengan SHU yang dihasilkan adalah sebesar 1:0,0146.

- Tahun 2020, Setiap Rp. 1 asset yang dimiliki Koperasi Simpan Pinjam Cahaya Nararay mampu menghasilkan Rp. 0,0054 SHU. Hal ini menunjukkan bahwa Koperasi Simpan Pinjam Cahaya Nararay pada tahun ini dapat melakukan efisiensi manajemen asset dengan rasio antara

jumlah asset dengan SHU yang dihasilkan adalah sebesar adalah sebesar 1:0,0054.

Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa sepanjang 2018 hingga 2020 didapatkan skor sebesar 2 karena koperasi dalam keadaan cukup baik.

1. Perspektif Pelanggan

Berdasarkan data keanggotaan pada Koperasi Simpan Pinjam Cahaya Nararay pada tahun 2018-2020 antara lain :

Tabel 3. Data Anggota Per 31 Desember Tahun 2018-2020

Tahun	Jumlah Anggota
2017	943 orang
2018	862 orang
2019	836 orang
2020	780 orang

Sumber: Koperasi Simpan Pinjam Cahaya Nararay

Dilihat dari data tersebut, sepanjang tahun 2018 dan 2019 jumlah keanggotaan Koperasi Simpan Pinjam Cahaya Nararay ini menurun, ini dikarenakan faktor berpindahnya tempat tinggal dan sebagian besar sudah tidak memenuhi kewajiban keanggotaan, dan terdapat faktor pandemi Covid-19 pada tahun buku 2020 yang menurun dengan cukup signifikan. Dapat disimpulkan bahwa jumlah anggota koperasi yang menyatakan keluar dari keanggotaan Koperasi Simpan Pinjam Cahaya Nararay ini berjumlah 82 orang.

Dalam pengukuran keberhasilan dari Koperasi Simpan Pinjam Cahaya Nararay dapat diukur dengan tingkat retensi pelanggan, yaitu dimana perusahaan atau koperasi dapat mempertahankan hubungan dengan konsumen atau pelanggan, yang diketahui memiliki nilai target yang harus dipenuhi oleh koperasi ini sebesar 100%. Adapun rumus nya sebagai berikut :

$$\frac{\text{Jumlah Pelanggan Lama}}{\text{Jumlah Pelanggan}} \times 100\%$$

Tabel 4. Perhitungan Tingkat Retensi Pelanggan

2018	2019	2020
------	------	------

109,3 %	103,1 %	107,1 %
---------	---------	---------

Dari perhitungan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa Koperasi Simpan Pinjam Cahaya Nararay pada tahun 2018 nilai tingkat retensi pelanggan sebesar 109,3%, lalu pada tahun 2019 bernilai 103,1%, dan pada tahun 2020 bernilai 107,1%. Dan berdasarkan hal tersebut koperasi ini didapatkan skor yaitu 1 karena belum dapat memenuhi atau melewati target nya, karena nilai retensi yang semakin tinggi mengartikan bahwa terdapat pengurangan jumlah anggota koperasi.

Karena pada dasarnya semakin kecil nilai retensi pelanggan, maka semakin baik yang dapat diartikan bahwa terdapat penambahan jumlah anggota koperasi.

2. Perspektif Proses Bisnis Internal

Pada Koperasi Simpan Pinjam Cahaya Nararay memiliki berbagai jenis produk simpanan, seperti : Simpanan Umrah, Simpanan Khusus Anggota, Simpanan Sukarela, Simharay, Simbandik, Si-Qurban, Simpanan Simpanan Sukarela Non-Saham, dan Tahaku. Adapun produk pinjaman yaitu Pinjaman Khusus. Untuk mengetahui tingkat pertumbuhan inovasi pada koperasi ini dilakukan perhitungan dengan rumus sebagai berikut :

$$\frac{\text{Jumlah Produk Baru}}{\text{Jumlah Seluruh Produk}} \times 100$$

Tabel 5. Perhitungan Tingkat Pertumbuhan Inovasi

2018	2019	2020
0,00 %	11,11%	0,00 %

Dari perhitungan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa Koperasi Simpan Pinjam Cahaya Nararay pada tahun 2018 tidak memiliki produk baru, dan seluruh produk koperasi ini berjumlah 8 produk. Sehingga tingkat pertumbuhan inovasi pada tahun ini memiliki presentase sebesar 0,00 %.

Kemudian pada tahun 2019 koperasi ini mengeluarkan 1 produk baru yaitu simpanan Tahaku, sehingga jumlah seluruh produk

koperasi menjadi 9 produk, yang mengakibatkan jumlah presentase tingkat pertumbuhan inovasi menjadi 11,11%. Peningkatan jumlah produk ini menunjukkan bahwa kinerja koperasi ini dalam keadaan baik.

Dan pada tahun 2020 tidak ada penambahan produk dari koperasi ini, dan jumlah seluruh produk tetap berjumlah 9 produk. Pada tahun ini presentase tingkat pertumbuhan inovasi sebesar 0,00%.

Berdasarkan hal tersebut pada tahun 2018 mendapat skor sebesar 1 karena tidak adanya perkembangan dan pertumbuhan pada inovasi. Pada tahun 2019 didapat skor sebesar 3 karena koperasi dapat membuat inovasi baru dan mencapai tujuan tersebut. Sedangkan tahun 2020 didapat skor 1 karena tidak ada perkembangan inovasi.

3. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Dalam perspektif ini dapat menggunakan tolak ukur salah satunya yaitu dengan mengukur tingkat produktifitas karyawan yang memiliki rumus sebagai berikut :

$$\frac{\text{Jumlah Pendapatan}}{\text{Jumlah Karyawan}}$$

Tabel 6. Perhitungan Tingkat Produktifitas Karyawan

2018 (Rp)	2019 (Rp)	2020 (Rp)
60.317.599,63	52.445.527,33	38.985.659,96

Dari perhitungan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa tingkat produktifitas karyawan ditahun 2018 hingga 2019 mengalami penurunan pendapatan sebesar Rp. 7.872.072,3 yang disebabkan oleh menurunnya jasa pinjaman anggota dan terdapat kredit macet. Kemudian pada tahun 2019 hingga 2020 mengalami penurunan pendapatan sebesar Rp. 13.459.867,37 yang disebabkan pula oleh kredit macet, penurunan jasa pinjaman dan efek dari pandemi Covid-19.

Penurunan dari tingkat produktifitas karyawan tiga tahun terakhir pada Koperasi Simpan Pinjam Cahaya Nararay ini didapat skor sebesar 1 karena sangat berdampak pada prespektif pembelajaran dan pertumbuhan koperasi yang dapat dikatakan kurang baik.

Selain dengan pengukuran tingkat produktifitas karyawan tentu tolak ukur dari perspektif pembelajaran dan pertumbuhan ini dengan mengukur tingkat retensi karyawan, yaitu dimana koperasi dapat mempertahankan dan meningkatkan kesetiaan dari para pengurus maupun pengawas koperasi, yang diketahui bahwa semakin kecil nilai presentase retensi karyawan, maka semakin baik koperasi tersebut. Adapun rumus yang terkait sebagai berikut :

$$\frac{\text{Jumlah Karyawan Keluar}}{\text{Jumlah Karyawan}} \times 100\%$$

Tabel 7. Perhitungan Tingkat Retensi Karyawan

2018	2019	2020
0,00 %	9,09 %	0,00 %

Dari perhitungan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa Koperasi Simpan Pinjam Cahaya Nararay pada tahun 2018 tidak mengalami penurunan jumlah karyawan dan memiliki tingkat presentase retensi karyawan sebesar 0,00%, seluruh karyawan koperasi ini berjumlah 11 orang.

Tetapi pada tahun 2019 mengalami penurunan jumlah karyawan sebanyak 1 orang sehingga jumlah seluruh karyawan sebanyak 10 orang yang mengakibatkan tingkat presentase retensi karyawan pada tahun ini sebesar 9,09% dan didapat skor sebesar 2 yang mengartikan bahwa koperasi dalam keadaan kurang baik.

Pada tahun 2020 nilai dari tingkat retensi karyawan pada koperasi ini menjadi 0,00 % yang mengartikan bahwa tingkat turn over karyawan kecil dikarenakan ada penambahan jumlah karyawan dan semakin kecil nilai presentase dari retensi ini maka semakin baik keadaan koperasi.

KESIMPULAN

Pada *perspektif keuangan* koperasi sudah baik tetapi terdapat penurunan nominal atas total aset maupun total SHU yang mengakibatkan penurunan pendapatan dari koperasi ini. Tentunya ini berkaitan dengan *perspektif pelanggan*, pendapatan koperasi yang menurun diakibatkan dari penurunan yang cukup signifikan pada keanggotaan yang menyatakan keluar dari keanggotaan berjumlah 82 orang dari tiga tahun terakhir.

Untuk *perspektif proses bisnis internal* ini dapat disimpulkan baik, karena ada penambahan inovasi dari koperasi ini yaitu penambahan produk baru simpanan. Pada *perspektif pembelajaran dan pertumbuhan* mengalami penurunan pada retensi karyawan karena ditahun 2019 terdapat pengurus yang menyatakan resign atau keluar dari kepengurusan koperasi.

TERIMA KASIH

Peneliti berterima kasih kepada koperasi simpan pinjam Cahaya Nararay, Desa Cimekar Kec. Cileunyi Kab.Bandung yang sudah memberikan izin untuk melakukan penelitian ini. Peneliti juga berterima kasih kepada dosen pembimbing sehingga penelitian ini terselesaikan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Sumarsono, Sonny. 2003. *Ekonomi Manajemen Sumber Daya Manusia dan Ketenagakerjaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Yuniaristando, Irfan Hilmi Hamdani, Niken Aristyawati, Galuh Qodrina. 2016. "Pengukuran Kinerja Dengan Metode *Balance Scorecard* Pada Perusahaan Printpro" (Jurnal Performa, Volume 15 Nomor 2).