

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh dengan melakukan pengukuran kinerja yang lebih baik melalui pendekatan keuangan dan non keuangan maka koperasi akan dapat mengambil keputusan yang tepat sesuai dengan visi misi koperasi untuk kelangsungan hidupnya dalam jangka waktu yang lebih lama/panjang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengukuran kinerja koperasi pegawai menggunakan penekatan balanced scorecard (studi pada koperasi Bobato Lestari Sofifi). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain meliputi data primer dan sekunder. Hasil penelitian menyampaikan bahwa perspektif keuangan menunjukkan bahwa setiap pengukuran menunjukkan kinerja yang sangat baik. Hal ini dikarenakan masing-masing tingkat perolehan nilai baik ROA, Solvabilitas dan NPM berada pada kategori sangat baik. Perspektif Bisnis Internal menunjukkan kinerja yang sangat baik. Hal ini ditunjukkan dengan adanya kerja sama yang baik, sisi perolehan anggota yang terus mengalami peningkatan, serta program kerja yang dilakukan sangat berperan dalam keberlangsungan koperasi. Perspektif pelanggan dengan pendekatan *customer retention* dapat disimpulkan bahwa Koperasi Bobato Lestari memiliki tingkat perolehan anggota/nasabah yang signifikan, dilihat pada jumlah perolehan nasabah yang terus meningkat. Pendekatan *customer acquisition* dapat disimpulkan bahwa Koperasi Bobato Lestari memiliki kemampuan untuk mempertahankan anggota/nasabah lama, hal ini ditunjukkan pada jumlah anggota/nasabah Koperasi Bobato Lestari tahun 2020-2022 terus mengalami peningkatan serta tidak terjadi pengurangan anggota/nasabah. Pada perspektif *customer satisfaction* yang diukur dengan tiga indikator yaitu atribut jasa, citra perusahaan, dan hubungan dengan karyawan ketiganya memiliki nilai rata-rata kepuasan pelanggan anggota Koperasi Bobato lestari berada pada kategori sangat baik.

Kata kunci : koperasi, pegawai, balanced scorecard.

ABSTRACT

This research is motivated by better performance measurement through financial and non-financial approaches, the cooperative will be able to make the right decisions in accordance with the cooperative's vision and mission for its survival in the longer / long term. This study aims to determine how to measure the performance of employee cooperatives using balanced scorecard reinforcement (study on the Bobato Lestari Sofifi cooperative). The method used in this study is a quantitative method with the data used in this study including primary and secondary data. The results of the study convey that the financial perspective shows that each measurement shows excellent performance. This is because each level of obtaining good values of ROA, Solvency and NPM is in the very good category. The Internal Business Perspective shows excellent performance. This is shown by good cooperation, the acquisition of members that continues to increase, and the work program carried out plays a role in the sustainability of the cooperative. From a customer perspective with a customer retention approach, it can be concluded that the Bobato Lestari Cooperative has a significant level of member/customer acquisition, seen in the number of customer acquisitions that continue to increase. The customer acquisition approach can be concluded that the Bobato Lestari Cooperative has the ability to retain old members/customers, this is shown in the number of members/customers of the Bobato Lestari Cooperative in 2020-2022 continues to increase and there is no reduction in members/customers. In the perspective of customer statistics, which is measured by three indicators, namely service attributes, company image, and relationships with employees, the three have an average value of customer satisfaction of Bobato Lestari Cooperative members in the very good category.

Keywords: cooperative, employee, balanced scorecard.