

PENGUKURAN KINERJA PADA KOPERASI PEGAWAI REPUBLIK INDONESIA (KP-RI) KELUARGA RSU BLORA

**NOVITA RESTI ANGGRAENI
B12.2011.01882**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIAN NUSWANTORO
SEMARANG**

ABSTRACT

Financial data of KP-RI Keluarga RSU Blora period 2009 – 2013 rising and fluctuating decline. Cooperative have yet to understand the current situation of the industrial cooperatives and can not be aware of the cooperative in the future can survive or not in global business competition. This research aims to know the performance of KP-RI Keluarga RSU Blora as seen from a financial perspective, the perspective of membership, internal business process perspective, and the perspective of growth and learning period 2009 – 2013.

Research data were collected through questionnaires and documentation. Methods of analysis used in this study is qualitative data analysis method and analysis of quantitative data. The analysis of qualitative data describes an overview of the respondents used in the study, and the results of testing of reliability and validity of the instruments used in the research. The analysis of quantitative data to analyze the performance of cooperative management according to each of these perspectives by using mathematical calculations.

The results showed that the performance of a financial perspective views of profitability ratio is fluctuating, fluctuating, and ROA is the Quick Ratio is stable. The membership perspective of performance as seen from the growth rate of member satisfaction rate is fluctuating, the members consist of member satisfaction against deposits on cooperatives is satisfied, the satisfaction of members of credit by a cooperative Ministry is satisfied, and the satisfaction of the members of the cooperative management performance is satisfied. Internal business process perspective performance measured by Service Cycle Efficiency (SCE) from the time the credit realization of efficient and shows the results of the level of development of business showed good results. Learning and growth perspective of performance seen from the employee retention rate is good, the level of employee productivity is fluctuating, and the level of satisfaction of employees are satisfied.

Keywords: performance measurement

ABSTRAK

Data keuangan KP-RI Keluarga RSU Blora periode 2009 – 2013 mengalami kenaikan dan penurunan yang fluktuatif. Koperasi belum memahami situasi industri perkoperasian terkini dan belum dapat mengetahui koperasi di masa depan dapat bertahan atau tidak dalam persaingan bisnis global. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja KP-RI Keluarga RSU Blora dilihat dari perspektif keuangan, perspektif keanggotaan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran periode 2009 – 2013.

Data penelitian dikumpulkan melalui kuesioner dan dokumentasi. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis data kualitatif dan analisis data kuantitatif. Analisis data kualitatif menjelaskan mengenai gambaran umum responden yang digunakan dalam penelitian ini, dan hasil pengujian validitas dan reliabilitas instrumen yang digunakan dalam penelitian. Analisis data kuantitatif menganalisis kinerja manajemen koperasi menurut masing-masing perspektif dengan menggunakan perhitungan matematis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja perspektif keuangan dilihat dari rasio profitabilitas adalah berfluktuasi, ROA adalah berfluktuasi, dan *Quick Ratio* adalah stabil. Kinerja perspektif keanggotaan dilihat dari tingkat pertumbuhan anggota adalah berfluktuasi, tingkat kepuasan anggota terdiri dari kepuasan anggota terhadap pelayanan simpanan pada koperasi adalah puas, kepuasan anggota terhadap pelayanan kredit oleh koperasi adalah puas, dan kepuasan anggota terhadap kinerja manajemen koperasi adalah puas. Kinerja perspektif proses bisnis internal diukur dengan *Service Cycle Efficiency* (SCE) dari waktu realisasi kredit menunjukkan hasil yang efisien dan dari tingkat perkembangan jenis usaha menunjukkan hasil baik. Kinerja perspektif pertumbuhan dan pembelajaran dilihat dari tingkat retensi karyawan adalah baik, tingkat produktivitas karyawan adalah berfluktuasi, dan tingkat kepuasan karyawan adalah puas.

Kata Kunci: pengukuran kinerja

PENDAHULUAN

Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KP-RI) Keluarga RSU Blora, didirikan atas kuasa rapat pembentukan pada tanggal 2 Mei 1977. Unit usaha yang dikelola sampai akhir tahun buku 2013 adalah kredit uang, pertokoan, foto kopi, kredit barang, saham Apotek Permata, sewa kantin, jasa SIM/ STNK, wartel (warung Telkom), Simpanan Sukarela Berjangka (SSB), dan saham PT Permata Medi Husada. Koperasi ini tidak hanya ingin meningkatkan kualitasnya dari segi keuangan saja, tetapi dalam pengukuran kinerjanya Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KP-

RI) Keluarga RSUD Blora hanya memfokuskan pengukuran kinerja berdasarkan aspek keuangan saja.

Aspek keuangan memang merupakan hal utama yang menjadi perhatian bagi perusahaan. Dalam penelitian ini adalah Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KP-RI) Keluarga RSUD Blora. Aktiva Lancar pada tahun 2009 adalah sebesar Rp 2.339.475.094,00 mengalami kenaikan pada tahun 2010 menjadi sebesar Rp 2.897.734.281,00 kemudian pada tahun 2011 terjadi penurunan menjadi sebesar Rp 2.819.096.590,00 tetapi pada tahun 2012 kembali mengalami kenaikan menjadi sebesar Rp 3.260.442.426,00 dan tahun 2013 mengalami penurunan menjadi sebesar Rp 3.186.511.519,00.

Data keuangan Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KP-RI) Keluarga RSUD Blora periode tahun 2009 - 2013 tersebut mengalami ketidakstabilan yaitu kenaikan dan penurunan yang fluktuatif dan tidak dapat diprediksikan setiap tahunnya. Koperasi belum memahami sepenuhnya mengenai situasi industri perkoperasian terkini dan belum dapat memastikan dengan pasti apakah koperasi di masa depan dapat bertahan atau tidak di tengah persaingan bisnis global.

Pengimplementasian metode pendekatan yang mengukur kinerja perusahaan dengan mempertimbangkan aspek keuangan, keanggotaan, proses bisnis internal serta pertumbuhan dan pembelajaran sangat dianjurkan agar Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KP-RI) Keluarga RSUD Blora mampu bersaing dan berkembang dengan baik. Implementasi metode pendekatan yang mengukur kinerja koperasi tersebut dalam sistem perencanaan kinerja koperasi jangka panjang merupakan langkah strategis yang berdampak besar terhadap kemampuan manajemen dalam

melipat gandakan kinerja koperasi yang bersangkutan baik dari aspek keuangan maupun aspek non keuangan.

Kinerja Perspektif Keuangan

Indranatha dan Suryanawa (2013) berpendapat bahwa perspektif keuangan menjadi perhatian karena kinerja keuangan mengukur kinerja perusahaan dalam memperoleh pendapatan, laba, dan nilai pasar, serta menunjukkan hasil keputusan masa lalu yang telah diambil oleh perusahaan.

Indranatha dan Suryanawa (2013) menjelaskan kinerja perspektif keuangan diukur dengan menggunakan:

- 1) Rasio profitabilitas yaitu kemampuan dari pendapatan yang diperoleh untuk menghasilkan laba bersih koperasi.

$$\text{Rasio Profitabilitas} = \frac{\text{SHU}}{\text{Pendapatan Bruto}} \times 100\%$$

- 2) Rasio *return on assets* (ROA) yaitu kemampuan dari modal yang diinvestasikan dalam keseluruhan aktiva untuk menghasilkan laba bersih koperasi.

$$\text{ROA} = \frac{\text{SHU}}{\text{Total Aktiva}} \times 100\%$$

- 3) Rasio *quick ratio* yaitu kemampuan untuk membayar hutang yang segera harus dipenuhi dengan aktiva lancar yang lebih likuid (*quick assets*).

$$\text{Quick Ratio} = \frac{\text{Aktiva Lancar - Persediaan}}{\text{Hutang Lancar}} \times 100\%$$

Kinerja Perspektif Keanggotaan

Indranatha dan Suryanawa (2013) berpendapat bahwa anggota memberikan kesan tentang suatu produk atau jasa perusahaan didasarkan pada pengalaman mereka dalam menggunakan produk atau jasa tersebut.

Indranatha dan Suryanawa (2013) menjelaskan kinerja perspektif keanggotaan diukur dengan menggunakan:

- 1) Tingkat pertumbuhan anggota yaitu kemampuan koperasi dalam menarik anggota baru yang dihitung dengan membandingkan jumlah anggota tahun sekarang dikurangi jumlah anggota tahun lalu kemudian dibagi dengan jumlah anggota tahun lalu yang dinyatakan dengan persentase.

$$\text{Rumus} = \frac{\text{Jumlah anggota sekarang} - \text{Jumlah anggota lalu}}{\text{Jumlah anggota lalu}} \times 100\%$$

- 2) Tingkat kepuasan anggota yaitu pernyataan kepuasan anggota yang menguraikan jasa koperasi. Dalam penelitian ini adalah Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KP-RI) Keluarga RSUD Blora mengenai kualitas jasa pelayanan yang diperoleh anggota koperasi tersebut diukur dengan indikator kepuasan anggota yang selanjutnya dipergunakan dalam penyusunan kuesioner kepuasan anggota koperasi yaitu sebagai berikut:

- (1) Kepuasan anggota terhadap pelayanan simpanan pada koperasi
- (2) Kepuasan anggota terhadap pelayanan kredit oleh koperasi
- (3) Kepuasan anggota terhadap kinerja manajemen koperasi

Kinerja Perspektif Proses Bisnis Internal

Indranatha dan Suryanawa (2013) berpendapat bahwa perspektif proses bisnis internal memungkinkan para manajer mengevaluasi seberapa baik bisnis mereka berjalan dan apakah produk dan jasa yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan anggota.

Indranatha dan Suryanawa (2013) menjelaskan kinerja perspektif proses bisnis internal diukur dengan menggunakan:

- 1) *Service Cycle Efficiency* (SCE) dari waktu realisasi kredit yaitu waktu yang diperlukan karyawan dalam menyelesaikan transaksi simpan pinjam dengan anggota koperasi. Dalam penelitian ini adalah Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KP-RI) Keluarga RSU Blora yang diukur dengan menggunakan *Service Cycle Efficiency* (SCE).

$$\text{Waktu realisasi kredit} = \frac{\text{Waktu bernilai tambah}}{\text{Throughput time}}$$

- 2) Tingkat perkembangan jenis usaha produk atau jasa yaitu perancangan produk dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan anggota.

Kinerja Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

Indranatha dan Suryanawa (2013) berpendapat bahwa pentingnya pemahaman investasi bagi masa mendatang dan bukan dalam bidang investasi tradisional saja, namun juga pada investasi dalam infrastruktur seperti para karyawan.

Indranatha dan Suryanawa (2013) menjelaskan kinerja perspektif pertumbuhan dan pembelajaran diukur dengan menggunakan:

- 1) Tingkat retensi karyawan yaitu persentase perbandingan antara jumlah karyawan yang keluar dengan jumlah karyawan pada periode tahun yang bersangkutan yang memakai tolok ukur retensi karyawan.

$$\text{Rumus} = \frac{\text{Jumlah karyawan keluar per periode}}{\text{Jumlah total karyawan}} \times 100\%$$

- 2) Produktivitas karyawan yaitu perbandingan antara jumlah pendapatan dengan jumlah karyawan pada periode tahun yang bersangkutan yang diukur dengan menggunakan rasio produktivitas karyawan.

$$\text{Rumus} = \frac{\text{Jumlah pendapatan}}{\text{Jumlah total karyawan}} \times 100\%$$

- 3) Tingkat kepuasan karyawan yaitu ungkapan kepuasan karyawan yang menguraikan tentang kondisi kerja di koperasi. Dalam penelitian ini adalah Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KP-RI) Keluarga RSUD Blora mengenai kepuasan karyawan yang bekerja pada koperasi tersebut diukur dengan menggunakan indikator kepuasan karyawan yang selanjutnya dipergunakan dalam penyusunan kuesioner kepuasan karyawan koperasi yaitu sebagai berikut:

- (1) Motivasi karyawan untuk bekerja pada koperasi
- (2) Hubungan karyawan dengan kepemimpinan dalam koperasi
- (3) Kondisi tempat kerja bagi karyawan di koperasi
- (4) Semangat karyawan dalam bekerja pada koperasi

Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Indranatha dan Suryanawa (2013) mengemukakan bahwa variabel adalah suatu simbol yang berisi suatu nilai. Penelitian ini menggunakan definisi variabel naratif yaitu definisi dalam bentuk kalimat untuk menjelaskan makna dan artinya.

Indranatha dan Suryanawa (2013) menjelaskan variabel-variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Kinerja perspektif keuangan diukur dengan menggunakan:
 - (1) Rasio profitabilitas yaitu kemampuan dari pendapatan yang diperoleh untuk menghasilkan laba bersih koperasi.
 - (2) Rasio *return on assets* (ROA) yaitu kemampuan dari modal yang diinvestasikan dalam keseluruhan aktiva untuk menghasilkan laba bersih koperasi.
 - (3) Rasio *quick ratio* yaitu kemampuan untuk membayar hutang yang segera harus dipenuhi dengan aktiva lancar yang lebih likuid (*quick assets*).
- 2) Kinerja perspektif keanggotaan diukur dengan menggunakan:
 - (1) Tingkat pertumbuhan anggota yaitu kemampuan koperasi dalam menarik anggota baru yang dihitung dengan membandingkan jumlah anggota tahun sekarang dikurangi jumlah anggota tahun lalu kemudian dibagi dengan jumlah anggota tahun lalu yang dinyatakan dengan persentase.
 - (2) Tingkat kepuasan anggota yaitu pernyataan kepuasan anggota yang menguraikan jasa koperasi. Dalam penelitian ini adalah Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KP-RI) Keluarga RSU Blora mengenai kualitas jasa pelayanan yang diperoleh anggota koperasi tersebut.
- 3) Kinerja perspektif proses bisnis internal diukur dengan menggunakan:

- (1) *Service Cycle Efficiency* (SCE) dari waktu realisasi kredit yaitu waktu yang diperlukan karyawan dalam menyelesaikan transaksi simpan pinjam dengan anggota koperasi. Dalam penelitian ini adalah Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KP-RI) Keluarga RSU Blora yang diukur dengan menggunakan *Service Cycle Efficiency* (SCE).
- (2) Tingkat perkembangan jenis usaha produk atau jasa yaitu perancangan produk dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan anggota.
- 4) Kinerja perspektif pertumbuhan dan pembelajaran diukur dengan menggunakan:
 - (1) Tingkat retensi karyawan yaitu perbandingan antara jumlah karyawan yang keluar dengan jumlah karyawan pada periode tahun yang bersangkutan yang memakai tolok ukur retensi karyawan.
 - (2) Produktivitas karyawan yaitu perbandingan antara jumlah pendapatan dengan jumlah karyawan pada periode tahun yang bersangkutan yang diukur dengan menggunakan rasio produktivitas karyawan.
 - (3) Tingkat kepuasan karyawan yaitu ungkapan kepuasan karyawan yang menguraikan tentang kondisi kerja di koperasi. Dalam penelitian ini adalah Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KP-RI) Keluarga RSU Blora mengenai kepuasan karyawan yang bekerja pada koperasi tersebut.

Populasi

- 1) Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KP-RI) Keluarga RSU Blora yang berjumlah 303 orang yang akan digunakan untuk menilai Kepuasan Anggota pada Perspektif Keanggotaan.

- 2) Karyawan Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KP-RI) Keluarga RSU Blora yang berjumlah 7 orang yang akan digunakan untuk menilai Kepuasan Karyawan pada Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.

Sampel

- 1) Indranatha dan Suryanawa (2013) menjelaskan sampel anggota diambil dengan menggunakan metode penarikan *sampling* aksidental yakni siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dan dapat digunakan sebagai sampel jika dipandang orang tersebut dianggap cocok menjadi sumber data. Sampel yang diambil dihitung menggunakan rumus Slouvin yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + \frac{Ne^2}{303}}$$

$$n = \frac{303}{1 + 303(0,01)}$$

$$n = 75,1 \text{ (dibulatkan menjadi 75 orang)}$$

Keterangan:

N = Populasi

n = Sampel

Dari perhitungan diatas dapat diketahui jumlah anggota koperasi yang dijadikan sebagai sampel adalah sebanyak 75 orang. Dimana jumlah anggota koperasi ini digunakan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KP-RI) Keluarga RSU Blora.

- 2) Hadi (1997) menjelaskan metode pemilihan sampel untuk karyawan koperasi adalah metode *Penelitian Sensus* yaitu semua populasi dijadikan sampel dikarenakan jumlah populasi yang relatif kecil atau sedikit yaitu 7 orang.

Jumlah populasi karyawan ini digunakan untuk menilai tingkat kepuasan karyawan terhadap Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KP-RI) Keluarga RSUD Blora.

Pengujian Instrumen Penelitian

Uji Validitas

Uji Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur benar-benar cocok atau sesuai sebagai alat ukur yang diinginkan. Pengujian validitas dilakukan untuk menguji apakah hasil jawaban dari kuesioner oleh responden benar-benar cocok untuk digunakan dalam penelitian ini. Umar (2000) menjelaskan pengujian validitas pada taraf signifikan yang digunakan adalah $(\alpha) = 5\%$ yaitu apabila $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ maka kuesioner dinyatakan valid begitu pula sebaliknya apabila $r\text{-hitung} < r\text{-tabel}$ maka kuesioner dinyatakan tidak valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah tingkat kestabilan suatu alat pengukur dalam mengukur suatu gejala atau kejadian. Pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah hasil jawaban dari kuesioner oleh responden benar-benar stabil dalam mengukur suatu gejala atau kejadian. Semakin tinggi reliabilitas suatu alat pengukur, semakin stabil pula alat pengukur tersebut dan sebaliknya jika reliabilitas alat pengukur tersebut rendah maka alat tersebut tidak stabil dalam mengukur suatu gejala. Arikunto (1998) menjelaskan pengujian reliabilitas dalam penelitian ini memiliki ketentuan jika Koefisien Alpha $(\alpha) < 0,7$ (70%) maka butir pertanyaan dinyatakan tidak reliabel dan sebaliknya jika Koefisien Alpha $(\alpha) > 0,7$ (70%) maka butir pertanyaan dinyatakan reliabel.

Teknik Analisis Data

Analisa Kualitatif

Analisa kualitatif digunakan untuk menganalisis masalah dengan menggunakan Bahasa verbal berdasarkan data penelitian yang dihubungkan dengan teori yang ada dan dimaksudkan untuk memperjelas hasil perhitungan kuantitatif.

Analisa Kuantitatif

1) Kinerja perspektif keuangan diukur dengan menggunakan:

- (1) Rasio profitabilitas yaitu kemampuan dari pendapatan yang diperoleh untuk menghasilkan laba bersih koperasi.

$$\text{Rasio Profitabilitas} = \frac{\text{SHU}}{\text{Pendapatan Bruto}} \times 100\%$$

- (2) Rasio *return on assets* (ROA) yaitu kemampuan dari modal yang diinvestasikan dalam keseluruhan aktiva untuk menghasilkan laba bersih koperasi.

$$\text{ROA} = \frac{\text{SHU}}{\text{Total Aktiva}} \times 100\%$$

- (3) Rasio *quick ratio* yaitu kemampuan untuk membayar hutang yang segera harus dipenuhi dengan aktiva lancar yang lebih likuid (*quick assets*).

$$\text{Quick Ratio} = \frac{\text{Aktiva Lancar - Persediaan}}{\text{Hutang Lancar}} \times 100\%$$

2) Kinerja perspektif keanggotaan diukur dengan menggunakan:

- (1) Tingkat pertumbuhan anggota yaitu kemampuan koperasi dalam menarik anggota baru yang dihitung dengan membandingkan jumlah anggota tahun

sekarang dikurangi jumlah anggota tahun lalu kemudian dibagi dengan jumlah anggota tahun lalu yang dinyatakan dengan persentase.

$$\text{Rumus} = \frac{\text{Jumlah anggota sekarang} - \text{Jumlah anggota lalu}}{\text{Jumlah anggota lalu}} \times 100\%$$

- (2) Tingkat kepuasan anggota yaitu pernyataan kepuasan anggota yang menguraikan jasa koperasi. Dalam penelitian ini adalah Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KP-RI) Keluarga RSUD Blora mengenai kualitas jasa pelayanan yang diperoleh anggota koperasi tersebut diukur dengan indikator kepuasan anggota yang selanjutnya dipergunakan dalam penyusunan kuesioner kepuasan anggota koperasi yaitu kepuasan anggota terhadap pelayanan simpanan pada koperasi, kepuasan anggota terhadap pelayanan kredit oleh koperasi, dan kepuasan anggota terhadap kinerja manajemen koperasi. Menghitung rata-rata kepuasan anggota dengan memberi nilai pada jawaban kuesioner sesuai tingkat kepuasan yang dirasakan dengan nilai yang diberikan adalah sebagai berikut:

Sangat puas diberi skor 5

Puas diberi skor 4

Cukup puas diberi skor 3

Tidak puas diberi skor 2

Sangat tidak puas diberi skor 1

Pengukuran rata-rata tingkat kepuasan menggunakan rumus:

$$\text{Rata-rata Kepuasan} = \frac{\text{Jumlah skor}}{\text{Jumlah pertanyaan}}$$

Kaplan dan Norton (2000) memberi penjelasan untuk mengetahui rata-rata kepuasan anggota maka jumlah skor jawaban kuesioner dibagi dengan jumlah anggota yang menjadi responden.

Penentuan kriteria rata-rata kepuasan anggota:

1 – 1, 79 adalah sangat tidak puas

1, 80 – 2, 59 adalah tidak puas

2, 60 – 3, 39 adalah ragu-ragu

3, 40 – 4, 19 adalah puas

4, 20 – 5 adalah sangat puas

3) Kinerja perspektif proses bisnis internal diukur dengan menggunakan:

(1) *Service Cycle Efficiency* (SCE) dari waktu realisasi kredit yaitu waktu yang diperlukan karyawan dalam menyelesaikan transaksi simpan pinjam dengan anggota koperasi. Dalam penelitian ini adalah Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KP-RI) Keluarga RSU Blora yang diukur dengan menggunakan *Service Cycle Efficiency* (SCE).

$$\text{Waktu realisasi kredit} = \frac{\text{Waktu bernilai tambah}}{\text{Throughput time}}$$

(2) Tingkat perkembangan jenis usaha produk atau jasa yaitu perancangan produk dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan anggota.

4) Kinerja perspektif pertumbuhan dan pembelajaran diukur dengan menggunakan:

(1) Tingkat retensi karyawan yaitu persentase perbandingan antara jumlah karyawan yang keluar dengan jumlah karyawan pada periode tahun yang bersangkutan yang memakai tolok ukur retensi karyawan.

$$\text{Rumus} = \frac{\text{Jumlah karyawan keluar per periode}}{\text{Jumlah total karyawan}} \times 100\%$$

- (2) Produktivitas karyawan yaitu perbandingan antara jumlah pendapatan dengan jumlah karyawan pada periode tahun yang bersangkutan yang diukur dengan menggunakan rasio produktivitas karyawan.

$$\text{Rumus} = \frac{\text{Jumlah pendapatan}}{\text{Jumlah total karyawan}} \times 100\%$$

- (3) Tingkat kepuasan karyawan yaitu ungkapan kepuasan karyawan yang menguraikan tentang kondisi kerja di koperasi. Dalam penelitian ini adalah Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KP-RI) Keluarga RSU Blora mengenai kepuasan karyawan yang bekerja pada koperasi tersebut diukur dengan menggunakan indikator kepuasan karyawan yang selanjutnya dipergunakan dalam penyusunan kuesioner kepuasan karyawan koperasi yaitu motivasi karyawan untuk bekerja pada koperasi, hubungan karyawan dengan kepemimpinan dalam koperasi, kondisi tempat kerja bagi karyawan di koperasi, dan semangat karyawan dalam bekerja pada koperasi. Menghitung rata-rata kepuasan karyawan dengan memberi nilai pada jawaban kuesioner sesuai tingkat kepuasan yang dirasakan dengan nilai yang diberikan adalah sebagai berikut:

Sangat puas diberi skor 5

Puas diberi skor 4

Cukup puas diberi skor 3

Tidak puas diberi skor 2

Sangat tidak puas diberi skor 1

Pengukuran rata-rata tingkat kepuasan menggunakan rumus:

$$\text{Rata-rata Kepuasan} = \frac{\text{Jumlah skor}}{\text{Jumlah pertanyaan}}$$

Kaplan dan Norton (2000) memberi penjelasan untuk mengetahui rata-rata kepuasan karyawan maka jumlah skor jawaban kuesioner dibagi dengan jumlah karyawan yang menjadi responden.

Penentuan kriteria rata-rata kepuasan anggota:

1 – 1, 79 adalah sangat tidak puas

1, 80 – 2, 59 adalah tidak puas

2, 60 – 3, 39 adalah ragu-ragu

3, 40 – 4, 19 adalah puas

4, 20 – 5 adalah sangat puas

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1) Perspektif Keuangan

- (1) Rasio profitabilitas pada tahun 2009 adalah sebesar 1, 65%, pada tahun 2010 mengalami kenaikan menjadi sebesar 3, 47%, pada tahun 2011 mengalami kenaikan menjadi sebesar 4, 02%, pada tahun 2012 mengalami penurunan menjadi sebesar 3, 99%, dan pada tahun 2013 mengalami penurunan menjadi sebesar 3, 93%. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan koperasi dalam menggunakan pendapatan yang diperoleh untuk menghasilkan laba bersih koperasi belum dapat stabil dan berfluktuasi pada setiap tahunnya periode tahun 2009 hingga tahun 2013.
- (2) Rasio return on assets (ROA) pada tahun 2009 adalah sebesar 0, 69%, pada tahun 2010 mengalami kenaikan menjadi sebesar 1, 14%, pada

tahun 2011 mengalami kenaikan menjadi sebesar 1, 20%, pada tahun 2012 mengalami penurunan menjadi sebesar 1, 12%, dan pada tahun 2013 mengalami kenaikan menjadi sebesar 1, 15%. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan koperasi dalam memanfaatkan modal yang diinvestasikan dalam keseluruhan aktiva untuk menghasilkan laba bersih koperasi belum stabil dan berfluktuasi pada setiap tahunnya periode tahun 2009 hingga tahun 2013.

(3) Rasio quick ratio pada tahun 2009 adalah sebesar 169, 09%, pada tahun 2010 mengalami kenaikan menjadi sebesar 175, 15%, pada tahun 2011 mengalami kenaikan menjadi sebesar 202, 17%, pada tahun 2012 mengalami kenaikan menjadi sebesar 222, 93%, dan pada tahun 2013 mengalami kenaikan menjadi sebesar 256, 17%. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan koperasi dalam membayar hutang yang segera harus dipenuhi dengan aktiva lancar yang lebih likuid (quick assets) telah stabil pada setiap tahunnya periode tahun 2009 hingga tahun 2013.

2) Perspektif Keanggotaan

(1) Tahun 2008 total anggota koperasi adalah 304 anggota, tingkat pertumbuhan anggota pada tahun 2009 adalah sebesar 3, 61% artinya terjadi penambahan anggota sebanyak 11 anggota sehingga total adalah 315 anggota, pada tahun 2010 mengalami kenaikan sebesar 0, 01% artinya terjadi penambahan anggota sebanyak 5 anggota sehingga total adalah 320 anggota, pada tahun 2011 mengalami kenaikan sebesar 2, 18% artinya terjadi penambahan anggota sebanyak 7 anggota sehingga total adalah 327 anggota, pada tahun 2012 mengalami penurunan sebesar 3,

66% artinya terjadi pengurangan anggota sebanyak 12 anggota sehingga total menjadi 315 anggota, dan pada tahun 2013 mengalami penurunan sebesar 3, 80% artinya terjadi pengurangan anggota sebanyak 12 anggota sehingga total menjadi 303 anggota. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan koperasi dalam menarik anggota baru yang dihitung dengan membandingkan jumlah anggota tahun sekarang dikurangi jumlah anggota tahun lalu kemudian dibagi dengan jumlah anggota tahun lalu yang dinyatakan dengan persentase belum dapat stabil dan berfluktuasi pada periode tahun 2009 hingga tahun 2013.

(2) Tingkat kepuasan anggota yaitu pernyataan kepuasan anggota yang menguraikan jasa koperasi.

1. Rata-rata kepuasan anggota terhadap pelayanan simpanan pada koperasi adalah sebesar 3, 93 yang artinya anggota merasa Puas terhadap pelayanan simpanan yang diberikan oleh koperasi.

2. Rata-rata kepuasan anggota terhadap pelayanan kredit oleh koperasi adalah sebesar 3, 89 yang artinya anggota merasa Puas terhadap pelayanan kredit yang diberikan oleh koperasi.

3. Rata-rata kepuasan anggota terhadap kinerja manajemen koperasi adalah sebesar 3, 55 yang artinya anggota merasa Puas terhadap kinerja yang diberikan oleh manajemen koperasi.

3) Perspektif Proses Bisnis Internal

(1) Berdasarkan hasil perhitungan menunjukkan bahwa SCE untuk proses realisasi kredit adalah 1, berarti transaksi realisasi kredit dapat berjalan efisien.

- (2) Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KP-RI) Keluarga RSU Blora telah mampu mempertahankan jenis usaha yang dimiliki selama periode tahun 2009 hingga tahun 2013.
- 4) Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran
 - (1) Tingkat retensi karyawan Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KP-RI) Keluarga RSU Blora pada periode tahun 2009 hingga tahun 2013 adalah sebesar 0% yang artinya sangat baik karena tidak terjadi retensi karyawan.
 - (2) Tingkat produktivitas karyawan pada tahun 2009 adalah sebesar 190%, pada tahun 2010 mengalami penurunan menjadi sebesar 176%, pada tahun 2011 mengalami penurunan menjadi sebesar 159%, pada tahun 2012 mengalami kenaikan menjadi sebesar 164%, dan pada tahun 2013 mengalami kenaikan sebesar 170%. Hal ini menunjukkan bahwa produktivitas karyawan koperasi belum dapat stabil dan berfluktuasi selama periode tahun 2009 hingga tahun 2013.
 - (3) Rata-rata kepuasan karyawan terhadap kondisi kerja di koperasi adalah sebesar 3,53 yang artinya karyawan merasa Puas terhadap koperasi.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka saran yang dapat peneliti berikan adalah sebagai berikut:

- 1) Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KP-RI) Keluarga RSU Blora agar lebih memperhatikan kondisi keuangan koperasi.
- 2) Meningkatkan peran anggota koperasi untuk berpartisipasi dalam koperasi.

- 3) Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KP-RI) Keluarga RSUD Blora melakukan pengukuran kinerja dengan menggunakan empat perspektif pengukuran kinerja yang meliputi perspektif keuangan, perspektif keanggotaan, perspektif proses bisnis internal, serta perspektif pertumbuhan dan pembelajaran agar aspek keuangan maupun aspek non keuangan dapat lebih diperhatikan.

REFERENSI

- Arikunto, Suharsini. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hadi, Sutrisno. 1997. *Metodologi Research, Untuk Penulisan Paper, Skripsi, Thesis, Desertasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Indranatha, I G. N. Agung L. dan I K. Suryanawa. 2013. *Pengukuran Kinerja Berbasis Balanced Scorecard Pada Koperasi Serba Usaha Kuta Mimba*. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana. Vol. 4, No. 3.
- Kaplan, Robert S. dan Norton, David P. (Peter S. Yosi Pasla, Penerjemah). 2000. *Balanced Scorecard: Menerapkan Strategi Menjadi Aksi*. Jakarta: Erlangga.
- Mulyadi, 1997. *Akuntansi Manajemen: Konsep, Manfaat, dan Rekayasa*. Yogyakarta: Bagian Penerbit STIE YKPN.
- Mutasowifin, Ali. 2002. *Penerapan Balanced Scorecard Sebagai Tolok Ukur Penilaian Kinerja Pada Badan Usaha Berbentuk Koperasi*. Jurnal Universitas Paramadina. Vol. 1, No. 3.
- Tayler, William. 2009. *The Balanced Scorecard as a Strategy-Evaluation Tool: The Effects of Implementation Involvement and a Causal-Chain Focus*.
- Umar, Husein. 2000. *Riset Akuntansi, Dilengkapi Dengan Panduan Membuat skripsi dan Empat Belas Kasus Bidang Akuntansi*. Jakarta: Gramedia.