



## Analisis Kinerja Berdasarkan *Balanced Scorecard* Pada KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Kangean

Ziana Zain<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Akuntansi Syariah, Universitas Ibrahimy, Situbondo

### Info Artikel

#### Sejarah Artikel:

Diterima: 05-06-2025

Disetujui: 25-07-2025

Diterbitkan: 05-08-2025

#### Kata Kunci:

Kinerja, *Balanced Scorecard*

### ABSTRAK

*Balanced Scorecard* merupakan metode pengukur kinerja yang aspek pengukurannya tidak hanya dari aspek keuangan saja, akan tetapi non keuangannya juga. *Balanced Scorecard* memiliki empat perspektif yaitu, perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Fokus masalah dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kinerja KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Kangean dengan metode *Balanced Scorecard*. Metode dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Dimana pengumpulan datanya diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Kemudian data yang diperoleh melalui 3 tahap yakni, *data reduction* (reduksi data), *data display* (display data), dan *conclusion drawing/ verification* (simpulan dan verifikasi). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kondisi kinerja KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Kangean jika diukur menggunakan dengan metode *Balanced Scorecard* secara keseluruhan berdasarkan hasil analisis yang telah diuraikan sebelumnya menunjukkan hasil baik, kecuali pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan pada indikator retensi karyawan mendapatkan hasil kurang baik.

### ABSTRACT

Balanced Scorecard is a performance measurement method whose measurement aspects are not only from financial aspects, but also non-financial aspects. Balanced Scorecard has four perspectives, namely, financial perspective, customer perspective, internal business process perspective and learning and growth perspective. The focus of the problem of this study is to describe the performance of KSPPS BMT UGT Nusantara Kangean Branch using the Balanced Scorecard method. The method in this study uses a qualitative approach. Where data collection is obtained through observation, interviews and documentation. Then the data obtained through 3 stages, namely, data reduction, data display, and conclusion drawing/verification. The results of this study indicate that the performance conditions of KSPPS BMT UGT Nusantara Kangean Branch if measured using the Balanced Scorecard method as a whole based on the results of the analysis that have been described previously show good results, except for the learning and growth perspective on the employee retention indicator getting less good results.

#### Keywords:

performance, *Balanced Scorecard*



©2022 Penulis. Diterbitkan oleh Program Studi Akuntansi Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, Universitas Ibrahimy, Indonesia. Akses artikel bersifat terbuka di bawah lisensi CC BY NC (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

## PENDAHULUAN

Kinerja merupakan hasil kerja itu sendiri, karena hasil kerja memberikan keterkaitan yang kuat terhadap tujuan-tujuan, strategi organisasi, kepuasan pelanggan, dan kontribusi ekonomi. Kinerja dalam suatu periode tertentu dapat dijadikan pedoman untuk mengukur tingkat keberhasilan organisasi.

Pengukuran kinerja merupakan salah satu faktor yang penting bagi organisasi bisnis karena pengukuran kinerja merupakan usaha yang dilakukan pihak manajemen untuk mengevaluasi hasil kegiatan yang telah dilaksanakan oleh masing-masing pusat pertanggung jawaban yang dibandingkan dengan tolak ukur yang telah diterapkan. Berbagai informasi dikumpulkan agar pekerjaan yang dilakukan dapat dikendalikan dan dapat dipertanggung jawabkan. Gambaran mengenai kinerja perusahaan bisa didapatkan dari dua



sumber, yakni informasi keuangan dan informasi non keuangan. Informasi keuangan di dapat dari penyusunan anggaran untuk mengendalikan biaya. Sedangkan informasi non keuangan merupakan faktor kunci untuk menetapkan strategi yang digunakan dalam melaksanakan tujuan yang telah diterapkan.<sup>1</sup>

Pengukuran kinerja sangat penting untuk menilai akuntabilitas organisasi dan manajer dalam menghasilkan pelayanan publik yang lebih baik. Pengukuran kinerja yang handal merupakan salah satu faktor kunci suksesnya suatu organisasi. Saat ini *Balanced Scorecard* merupakan teknik pengukuran kinerja komprehensif yang banyak dikembangkan oleh berbagai organisasi, dengan *Balanced Scorecard*, kinerja organisasi diukur tidak hanya berdasarkan aspek keuangannya saja, akan tetapi juga aspek nonkeuangan.<sup>2</sup>

Pengukuran kinerja memegang peranan penting dalam dunia usaha, karena dengan dilakukannya penilaian kinerja dapat diketahui efektivitas dari penetapan suatu strategi dan penerapannya dalam kurun waktu tertentu. Penilaian kinerja dapat mendeteksi kelemahan atau kekurangan yang masih terdapat dalam perusahaan, untuk selanjutnya dilakukan perbaikan dimasa mendatang. Pihak manajemen juga dapat menggunakan pengukuran kinerja perusahaan sebagai alat untuk mengevaluasi pada periode yang lalu

Pengukuran kinerja yang paling mudah dan umumnya dilakukan oleh perusahaan adalah pengukuran yang berbasis tradisional yaitu pengukuran kinerja yang bersumber dari informasi keuangan perusahaan saja. Pengukuran kinerja yang hanya menitikberatkan pada sektor keuangan saja kurang mampu mengukur kinerja harta-harta intelektual perusahaan. Selain itu pengukuran kinerja dengan cara ini juga kurang mamuat bercerita banyak mengenai masalah perusahaan, kurang memperhatikan sektor eksternal, serta tidak mampu sepenuhnya menuntun perusahaan ke arah yang lebih baik.<sup>3</sup>

Konsep *balanced scorecard* yang di buat oleh Kaplan dan Norton pada tahun 1992 adalah sebuah metode penelitian kinerja yang mengukur aspek keuangan dan non keuangan dari suatu perusahaan dengan menyesuaikan pada strategi dan tujuan yang ingin dicapai perusahaan. Berdasarkan percobaan penggunaan *balanced scorecard* pada tahun 1992, perusahaan-perusahaan yang ikut serta dalam penelitian tersebut menunjukkan pelipat gandakan kinerja keuangan perusahaan. *Balanced scorecard* adalah sekumpulan ukuran kinerja yang mencakup empat perspektif, yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal serta pembelajaran dan pertumbuhan. *Balanced scorecard* terdiri dari dua kata, yaitu *scorecard* dan *balanced*. *Scorecard* adalah kartu yang digunakan untuk mencatat skor hasil kinerja seseorang. Dengan menggunakan kartu skor, personel dapat membandingkan skor yang sesungguhnya dengan rencana kerja.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> Feyla Kesek, Harianto Sabijono, dan Victoriana Z Tirayoh, "Analisis Kinerja Perusahaan Dengan Menggunakan Metode *Balanced Scorecard* Pada PT. Nenggapratama Internusantara," Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi Vol.8, no. 4 (2020).

<sup>2</sup> Rukmini, "Pengaruh Konsep *Balanced Scorecard* Terhadap Kinerja Pt. Taspen (Persero) Cabang Surakarta," Jurnal Akuntansi Dan Pajak Vol.22, No. 2 (2022): 1017–28.

<sup>3</sup> Muhammad Bahanan, "Analisis Kinerja KSPPS BMT NU Cabang Bondowoso Dengan Menggunakan Pendekatan *Balanced Scorecard* ", Jurnal Ekonomi Syariah, Vol.1 No.1 (april 2022) : 3-4

<sup>4</sup> Nyoman Pramesti Sukma dan Komang Ayu Krisnadewi, " Penilaian Kinerja Berbasis *Balanced Scorecard* Pada Bank Utama " , Jurnal Akuntansi Universitas Udayana 5.2 ( 2013 ) :497-515



Sistem pengukuran dan penilaian kinerja yang selama ini dilakukan oleh BMT UGT Nusantara Cabang Kangean hanya berfokus pada aspek keuangan saja, belum mencakup aspek non keuangannya seperti, aspek proses bisnis internal, aspek pelanggan, dan aspek pertumbuhan dan pembelajaran. Oleh sebab itu diperlukan suatu perubahan dalam sistem pengukuran kinerja yang selama ini dilakukan, yaitu dengan melakukan perancangan sistem pengukuran kinerja yang benar-benar menjadi visi, misi, tujuan dan strategis BMT UGT Nusantara Cabang Kangean. Sehingga seluruh *stake holder* dari koperasi dapat merasakan dampaknya.<sup>5</sup>

## KAJIAN TEORI

### 1. Balanced Scorecard

*Balanced Scorecard* menerjemahkan misi dan strategi organisasi dalam tujuan operasional dan ukuran kinerja dalam empat perspektif, yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Perspektif keuangan menjelaskan konsekuensi ekonomi pada tindakan yang diambil dalam tiga perspektif lain. Perspektif pelanggan mendefinisikan segmen pasar dan pelanggan dimana unit bisnis akan bersaing. Perspektif proses bisnis internal menjelaskan proses bisnis internal yang diperlukan untuk memberikan nilai pada pelanggan dan pemilik. Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran mendefinisikan kemampuan yang diperlukan organisasi untuk memperoleh pertumbuhan jangka panjang dan perbaikan. *Balanced Scorecard* merupakan kumpulan ukuran kinerja yang terintegrasi dan diturunkan dari strategi perusahaan yang mendukung strategi perusahaan secara keseluruhan.<sup>6</sup>

*Balanced scorecard* memiliki empat manfaat, yaitu:

- Implementasi strategi dengan mengarahkan perhatian manajer pada faktor kunci sukses yang relevan dan cara mencapainya.
- Menentukan sifat dan arah perubahan yang harus dilakukan dalam mengimplementasikan strategi.
- Menjadi dasar yang objektif bagi perusahaan dalam penilaian kinerja dan penentuan kompensasi manajemen.
- Menjadi suatu kerangka kerja bagi seluruh personel perusahaan dalam melakukan tindakan-tindakan yang mengarah pada pencapaian tujuan.<sup>7</sup>

Selain itu ada beberapa tahapan dalam membangun *Balanced Scorecard*, yaitu sebagai berikut :

- Menilai fondasi organisasi yang meliputi analisis kekuatan, kelemahan, kesempatan dan ancaman organisasi yang dapat dilakukan dengan menggunakan analisis SWOT atau *benchmarking* terhadap organisasi lainnya.

---

<sup>5</sup> Observasi

<sup>6</sup> Muhammad Bahanan, "Analisis Kinerja KSPPS BMT NU Cabang Bondowoso Dengan Menggunakan Pendekatan *Balanced Scorecard* ", Jurnal Ekonomi Syariah, Vol.1 No.1 (april 2022) : 3-4

<sup>7</sup> Ibid, 4



- b. Membangun strategi bisnis, dalam membangun strategi bisnis organisasi harus mempertimbangkan pendekatan apa saja yang bisa digunakan untuk menjalankan strategi tersebut.
- c. Membuat tujuan organisasi, tujuan organisasi merupakan gambaran aktivitas-aktivitas yang harus dilakukan oleh organisasi dan waktu yang dibutuhkan untuk mencapainya.
- d. Membuat peta strategi (*strategi map*) bagi strategi bisnis, dapat di bangun dengan menghubungkan strategi dan tujuan ke dalam empat perspektif dari unit-unit dengan menggunakan hubungan sebab-akibat.
- e. Menentukan ukuran kinerja, ukuran atau indikator kinerja harus ditetapkan sesuai dengan tujuan-tujuan strategis. Untuk setiap tujuan harus ditetapkan paling sedikit satu ukuran kinerja.
- f. Menyusun inisiatif, inisiatif adalah program-program yang harus dilakukan untuk memenuhi salah satu atau berbagai tujuan strategis.<sup>8</sup>

## METODE PENELITIAN

Penelitian kualitatif ini dilakukan di KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Kangean yang berlokasi di Jl.Raya Nyangkreg RT 04 RW 02 Arjasa Sumenep Jawa Timur 69491. Data penelitian yang diperoleh terdiri dari sumber data primer dan sumber data sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Analisis Kinerja Berdasarkan *Balanced Scorecard* Pada BMT UGT Nusantara Cabang Kangean

#### a. Perspektif Keuangan ( *Financial Perspective* )

Perspektif ini menjelaskan bagaimana bank dalam memaksimalkan keuangan yang dimiliki, terlihat bahwa kinerja keuangan bank tiap tahunnya meningkat dikarenakan bank melakukan pembiayaan atau pinjaman kepada nasabah yang merupakan strategi bank untuk mendapatkan keuntungan. Rasio yang digunakan dalam pengukuran ini ialah : 1) Rasio modal sendiri adalah rasio yang mengukur kemampuan koperasi BMT UGT Nusantara Cabang Kangean dalam menghimpun modal sendiri atas total modal yang dimiliki. 2) Rasio efisiensi , yaitu kemampuan BMT UGT Nusantara dalam memberikan pelayanan yang efisien kepada anggotanya atas penggunaan aset yang dimiliki. Rasio ini merupakan perbandingan antara biaya operasional terhadap pendapatan operasional. 3) Rasio likuiditas adalah kemampuan bank untuk memenuhi kewajiban jangka pendeknya. 4) Rentabilitas modal, kemampuan bank dalam menghasilkan laba atas total modal sendiri yang digunakan.

---

<sup>8</sup> Ibid,6



Dari hasil pengolahan data berikut merupakan data laporan pertumbuhan tabungan BMT UGT Nusantara Cabang Kangean dari tahun 2021-2023 :

**Tabel 1. Hasil Perhitungan Rasio Keuangan BMT UGT Nusantara Cabang Kangean (2021-2023)**

Rasio	2021	2022	2023	Rata-rata
Modal Sendiri Terhadap Total Modal (%)	84,54	25,98	38,73	49,75
Efisiensi (%)	74,74	81,93	95,50	84,05
Likuiditas (%)	45,44	36,77	46,18	42,79
RentabilitasModal Sendiri (%)	37,13	4,97	35,57	25,89

Sumber:diolah berdasarkan hasil wawancara data keuangan BMT UGT Nusantara Cabang Kangean, 2021-2023

Berdasarkan perhitungan rasio keuangan terhadap laporan keuangan KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Kangean didapatkan persentase rasio keuangan yang menunjukkan kinerja keuangan koperasi.

- 1) Rasio modal sendiri terhadap total modal KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Kangean pada tahun 2021-2023 adalah 84,54%, 25,98%, 49,75%. Hal ini menunjukkan kemampuan bank dalam menghimpun modal sendiri dibandingkan dengan total modal yang dimiliki, dari tahun 2021-2023 kemampuan koperasi dalam menghimpun modal berada dalam kondisi sehat dikarenakan berada dalam kisaran diatas 20%.
  - 2) Rasio efisiensi modal KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Kangean pada tahun 2021-2023 secara berturut-turut adalah 74,74%, 81,93%, 95,50% dalam hal ini menunjukkan kemampuan koperasi dalam menghemat biaya pelayanan terhadap partisipasi bruto. Pada tahun 2021-2023 KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Kangean dalam menghemat biaya operasional usaha terhadap partisipasi bruto dapat dikatakan baik karena berada pada kisaran 74-98%.
  - 3) Rasio likuiditas modal KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Kangean pada tahun 2021-2023 adalah 45,44%, 36,77%, 46,18%. Rasio ini menunjukkan kemampuan koperasi dalam memenuhi hutang jangka pendeknya atau kewajiban lancarnya. Pada tahun 2021-2023 KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Kangean dapat dikatakan berada dalam kondisi likuid karena tingkat rasio likuiditas berada 36-46%.
  - 4) Rasio rentabilitas modal sendiri KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Kangean pada tahun 2021-2023 adalah 37,13%, 4,97%, 35,57%. Rasio ini menunjukkan kemampuan koperasi dalam menghasilkan laba terhadap total modal sendiri. Pada tahun 2022-2023 rasio KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Kangean cukup mampu dalam menghasilkan laba terhadap total modal sendiri karena berada di 4% sehingga di 35% sedangkan pada tahun tahun sebelumnya yaitu berada diatas 35%.
- b. Perspektif Pelanggan ( *Costumer Perspective* )

Pada perspektif pelanggan, pengukuran yang digunakan adalah penguasaan pangsa pasar. Pengukuran ini digunakan digunakan untuk meningkatkan pelanggan percaya kepada produk atau jasa yang dihasilkan BMT UGT Nusantara Cabang Kangean terhadap jasa yang diberikan kepada anggotanya. Untuk mengukur penguasaan pangsa pasar yaitu ditandai dengan mengukur pertumbuhan anggota



dalam suatu periode tertentu. BMT UGT Nusantara ini memiliki program khusus , yaitu sesuai dengan penuturan bapak Nurul Huda selaku kepala cabang dengna peneliti sebagai berikut :

“Di BMT UGT Nusantara ini ada program khusus dari pusat langsung yaitu dimana kektika ada anggota yang mau nabung bisa langsung di jemput kerumahnya dan ketika mau tarik tunai juga bisa langsung di antarkan ke rumahnya anggota tersebut, sehingga mungkin dengan adanya kualitas pelayanan khusus yang dimiliki BMT UGT Nusantara ini merupakan penyebab meningkatnya pelanggan di BMT UGT Nusantara Cabang Kangean”.<sup>9</sup>

Berdasarkan penjelasan diatas, ada kemungkinan bahwa dengan adanya kualitas pelayanan khusus yang dimiliki BMT UGT Nusantara ini merupakan penyebab meningkatnya pelanggan di BMT UGT Nusantara Cabang Kangean. Berikut merupakan hasil analisis jumlah anggota di BMT UGT Nusantara Cabang Kangean dari tahun 2021-2023 menunjukkan perubahan jumlah anggota :

**Tabel 2. Jumlah Anggota BMT UGT Nusanta Cabang Kangean dari Tahun 2021-2023**

Tahun	Jumlah
2021	150 orang
2022	200 orang
2023	255 orang

Sumber : diolah berdasarkan hasil wawancara data anggota BMT UGT Nusantara Cabang Kangean, 2021-2023

c. Perspektif Proses Bisnis Internal ( *Internal Process Perspictive* )

Dilihat dari perspektif ini, secara umum kinerja bank dapat dikatakan baik, kerana bank terus melakukan inovasi, memaksimalkan proses operasionalnya dan memberikan layanan dalam produk pembiayaan dan produk simpanan yang memadai serta memuaskan para pelanggan. Proses inovasi yaitu dimana unit bisnis mencari kebutuhan laten dari pelanggan dan menciptakan produk dan jasa yang dibutuhkan pelanggan tersebut. Inovasi melalui pengembangan produk dan jasa, merupakan sejauh mana peningkatan jaringan unit kerja. Sedangkan proses operasi merupakan proses untuk membuat dan menyampaikan produk atau jasa yang dibuat ataupun dilakukan koperasi saat ini. Proses pelayanan merupakan jasa pelayanan pada pelangan, setelah jasa tersebut dilaksanakan.

Proses operasi yang berkaitan dengan pelayanan kepada anggota BMT UGT Nusantara Cabang Kangean. Bertujuan untuk mengetahui efisiensi dan afektivitas atas pelayanan jasa yang diberikan BMT UGT Nusantara terhadap anggotanya. Dari terjalannya proses inovasi dan proses operasi, sehingga di kangean di percayakan enam unit kantor cabang pembantu BMT UGT Nusantara yang ditempatkan di tiga

<sup>9</sup> Nurul Huda, *Wawancara*, Kangean, 18 Mei 2024





kecamatan. Hal tersebut sesuai dengan penuturan salah satu karyawan yang ada di BMT UT Nusantara Cabang Kangean, yaitu penuturan bapak Bambang selaku kepala opsional yang menyatakan :

“ Jadi jumlah BMT yang ada di kangean ini semuanya ada 6 kantor yang berada di 3 kecamatan dan dinaungi oleh kepala cabang masing-masing. 4 kantor ada di Kecamatan Arjasa, 1 kantor ada di Kecamatan Kangean, dan satu kantor lagi ada di Kecamatan Sapeken.”<sup>10</sup>

Berikut pada tabel 4.6 merupakan data jumlah KCP BMT UGT Nusantara yang ada di kangean :

**Tabel 3. Data KCP BMT UGT Nusantara Cabang Kangean**

Nama Kecamatan	Jumla Unit
Arjasa	4
Kangean	1
Sapeken	1

Sumber: diolah berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan BMT UGT Nusantara

d. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan ( *learning and Growth Perspicitive* )

Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menjadi salah satu perspektif pada metode *balanced scorecard*, mengingat pentingnya aspek pembelajaran dan pertumbuhan dalam bagi kelangsungan bank. Hal ini dapat dilakukan dengan pembelajaran untuk pegawai dan juga perbaikan proses koperasi. Berkaitan dengan kebutuhan para karyawan, ada tiga hal yang perlu ditinjau oleh manajemen yaitu retensi karyawan, serta memotivasi karyawan.

Untuk meningkatkan kinerja diperlukan suatu pengembangan keahlian yang dapat memompa potensi diri yang dimiliki oleh pekerja atau karyawan. Sehingga pemberdayaan tadi dapat menyelaraskan tiap-tiap kegiatan perusahaan pada tujuan yang ingin dicapai perusahaan.

Berikut merupakan penyampaian bapak Nuruk Huda selaku Kepala Cabang BMT UGT Nusantara Cabang Kangean:

“ Kegiatan rutin yang dilakukan BMT ini yaitu melakukan pengembangan bagi seluruh karyawan dan memotivasi karyawan setiap 1 bulan satu kali, memotivasi karyawan agar lebih semangat mencapai targetnya masing-masing serta memperbaiki diri agar lebih semangat kedepannya.”<sup>11</sup>

Dalam perspektif ini, bank sudah cukup memperoleh pegawai yang produktif dan cukup termotivasi, puas serta selaras dengan lingkungan kerja. Pegawai merupakan bagian utama dalam penggerak koperasi, jika dikelola dengan baik maka dapat memenuhi dan menjalani tujuan koperasi dengan baik.

Berikut merupakan tabel jumlah karyawan BMT UGT Nusantara Cabang Kangean tahun 2021-2023:

<sup>10</sup> Bambang Nurdiansyah, Wawancara, Kangean, 18 Mei 2024

<sup>11</sup> Nurul Huda, Wawancara, Kangean, 18 Mei 2024



**Tabel 4. Jumlah Karyawan BMT UGT Nusantara Cabang Kangean Tahun 2021-2023**

Tahun	Jumlah Karyawan
2021	13
2022	10
2023	7

Sumber: diolah berdasarkan hasil wawancara BMT UGT Nusantara Cabang Kangean, 18 mei 2024

## 2. Pembahasan

### a. Analisis Kinerja Berdasarkan *Balanced Scorecard* Pada BMT UGT Nusantara Cabang Kangean

#### 1) Perspektif Keuangan

Penilaian kinerja dari tiga perspektif pelanggan, bisnis internal dan pembelajaran dan pertumbuhan berpengaruh besar pada perspektif keuangan. Penilaian kemampuan bank dalam menghasilkan keuntungan dapat diukur melalui rasio keuangan. Hasil rasio keuangan yang telah diukur meliputi hasil nilai rata-rata pada rasio modal sendiri sebesar 49,75%, rasio efisiensi sebesar 84,05%, rasio likuiditas sebesar 42,79% dan yang terakhir rasio rentabilitas modal sendiri sebesar 25,89%, dapat dilihat pada tabel 4.2.

Sesuai dengan teori yang mengatakan bahwa perspektif keuangan pengukuran kinerjanya mempertimbangkan adanya tahapan dari siklus kehidupan bisnis, dapat dikatakan bahwa KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Kangean pada saat ini dapat dikatakan berada dalam tahap bertumbuh (*growth*) menuju ke tahap bertahan (*harvest*). Peningkatan pertumbuhan usaha yang dilakukan BMT UGT Nusantara Cabang Kangean sejak berdiri hingga saat ini telah hampir mencapai puncaknya yang ditandai dengan bertambahnya kantor cabang pembantu.

Dari hasil penilaian diatas, dapat disimpulkan secara keseluruhan mulai dari tahun 2021-2023 menunjukkan bahwa kinerja keuangan KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Kangean berada dalam kondisi baik, dilihat dari hasil perhitungan rasio-rasio tersebut yang sudah memenuhi standar yang telah ditentukan. Apabila dirinci hasil dari analisa rasio-rasio tersebut menunjukkan kemampuan koperasi dalam menghimpun modal sendiri dibandingkan dengan total modal yang dimiliki ( rasio modal sendiri terhadap total modal ), kemampuan koperasi dalam menghemat biaya pelayanan terhadap partisipasi bruto ( rasio efisiensi ), kemampuan koperasi dalam memenuhi hutang jangka pendeknya atau kewajiban lancarnya ( rasio likuiditas ), kemampuan koperasi dalam menghasilkan laba terhadap total modal sendiri ( rasio rentabilitas modal sendiri ), semua hasil analisa rasio tersebut sudah cukup baik untuk dikatakan mampu meningkatkan keuangan koperasi.

#### 2) Perspektif Pelanggan

Kinerja pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dan kinerja pada perspektif proses bisnis internal tersebut berpengaruh pada perspektif pelanggan.





Sesuai dengan hasil wawancara peneliti bahwa di BMT UGT Nusantara ini pertumbuhan anggota mengalami peningkatan tiap tahunnya, hal tersebut dapat dilihat pada tabel 4.2.

Hal tersebut juga berpengaruh terhadap penguasaan pangsa pasar. Pengukuran pangsa pasar ini diperlukan untuk mengetahui sejauh mana BMT UGT Nusantara ini mampu meningkatkan pangsa pasar yang mampu dikuasai dalam suatu periode tertentu. Peningkatan pangsa pasar BMT UGT Nusantara Cabang Kangean dapat ditandai dengan mengukur pertambahan jumlah anggota BMT UGT Nusantara Cabang Kangean dalam suatu periode tertentu.

Secara keseluruhan pada perspektif ini kinerja bank dapat dikatakan sangat baik, karena adanya tingkat kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap produk BMT UGT Nusantara Cabang Kangean, serta pelayanan yang sangat baik yang dilakukan karyawan dapat dilihat dari penambahan pelanggan baru dalam setiap tahunnya dan peningkatan pangsa pasar yang dilakukan oleh BMT UGT Nusantara Cabang Kangean.

### 3) Perspektif Bisnis Internal

Perspektif bisnis internal KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Kangean menghasilkan keadaan koperasi secara umum dapat dikatakan baik, dikarenakan bank terus melakukan proses inovasi, operasi dan proses pelayanan dengan baik. Sehingga terdapat beberapa unit cabang yang juga beroperasi di kangean. Dapat dilihat pada tabel 4.3.

Sesuai dengan penjelasan di bab II bahwa penilain ini bertujuan untuk mengukur pengembangan inovasi yang dilakukan dengan cara memperluas struktur jaringan operasional, mendesain produk, efisiensi, efektivitas serta ketetapan waktu proses atas transaksi yang dilakukan oleh perusahaan.

Dengan adanya tambahan unit cabang bertujuan untuk lebih mudah dalam mengakses layanan jasa KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Kangean sehingga dapat memberikan tambahan kenyamanan dalam menggunakan layanan jasa KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Kangean. Juga dengan memberikan pelayanan yang bermutu dan berkualitas tinggi diharapkan koperasi dapat memenuhi harapan dan kebutuhan yang diinginkan nasabah. Hal tersebut sesuai dengan misi KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Kangean yaitu memberikan khidmat terbaik terhadap anggota dan umat.

### 4) Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Kinerja pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan pada KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Kangean pada tahun 2021-2023 menunjukkan hasil kurang baik pada indikator retensi karyawan dikarenakan jumlah karyawan setiap tahunnya menurun dapat dilihat pada tabel 4.4, sedangkan dalam indikator memotivasi karyawan sudah cukup baik, karena sudah mampu dalam memperoleh pegawai yang produktif dan termotivasi, puas serta selaras dengan lingkungan kerja.

Sesuai dengan teori yang ada di bab II bahwa, retensi karyawan merupakan kemampuan bank dalam mempertahankan pekerja-pekerja terbaiknya untuk terus berada dalam organisasinya. Produktivitas karyawan adalah hasil dari pengaruh akibat dari peningkatan keahlian dan moral, inovasi perbaikan proses internal dan



tingkat kepuasan konsumen. Motivasi mewakili proses-proses tertentu yang menyebabkan timbulnya, diarahkannya, dan terjadinya kegiatan tertentu untuk diarahkan ketujuan tertentu.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat diketahui bahwa BMT UGT Nusantara Cabang Kangean pada indikator produktivitas karyawan mengalami kenaikan kontribusi karyawan terhadap koperasi setiap tahunnya. Sedangkan indikator retensi karyawan masih kurang baik dikarenakan tidak bisa mempertahankan karyawan karena beberapa alasan yaitu, ada yang telah pensiun dan ada yang mencari pekerjaan ditempat lain dan beberapa alasan lainnya. Pada indikator memotivasi karyawan yaitu untuk memberikan pelatihan, motivasi serta pengembangan kompetensi karyawan sesuai dengan job deskripsi yang dimiliki serta meningkatkan produktivitas karyawan. Hal tersebut juga berpengaruh terhadap skill yang dimiliki karyawan yang semakin membaik.

## KESIMPULAN

KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Kangean mengukur kinerjanya hanya dari aspek keuangannya saja, maka dari itu penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja koperasi KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Kangean dengan menggunakan pendekatan *Balanced Scorecard*. Berdasarkan hasil analisis data yang mengacu pada masalah dan tujuan penelitian, maka dapat dirumuskan kesimpulan sebagai berikut :

Analisis kinerja KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Kangean dengan metode *Balanced Scorecard* secara keseluruhan kinerja KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Kangean berada dalam kondisi baik, kesimpulan kinerja KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Kangean dari masing-masing perspektif adalah sebagai berikut : 1) Perspektif keuangan; hasil analisis perspektif keuangan KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Kangean menunjukkan bahwa secara umum kinerja KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Kangean berada dalam kondisi baik. 2) Perspektif pelanggan; perspektif pelanggan KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Kangean menunjukkan peningkatan jumlah anggota setiap tahunnya. Hasil analisa pada perspektif ini menunjukkan hasil baik. 3) Perspektif bisnis internal; perspektif bisnis internal KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Kangean menunjukkan peningkatan jumlah unit bisnis. Tingkat efisiensi dan efektifitas operasional pelayanan mengalami pengembangan setiap tahunnya. Hasil analisa pada perspektif ini menunjukkan hasil baik. 4) Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan; hasil analisis pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menunjukkan bahwa tingkat produktivitas karyawan KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Kangean terus mengalami peningkatan setiap tahunnya. Selain itu pada indikator retensi karyawan menunjukkan hasil kurang baik dikarenakan jumlah karyawan setiap tahunnya menurun.



## DAFTAR PUSTAKA

- Bahanan Muhammad, *Analisis Kinerja KSPPS BMT NU Cabang Bondowoso Dengan Menggunakan Pendekatan Balanced Scorecard*, Jurnal ekonomi Syariah Vol.1 No.1, 2022,
- Kesek Feyla, *Analisis Kinerja Perusahaan Dengan Menggunakan Metode Balanced Scorecard Pada PT. Nenggapratama Internusantara*, Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntans Vol.8 No.4, 2020
- Marsuni Asfi, *Analisis Kinerja Menggunakan Balanced Scoecarrd Berdasarkan Metode Hitung Analytical Hierarchy Process (AHP) Di Puskesmas AstanagaribKotaCirebon*, JurnalEkonomi, Vol.14No.2,2022, <https://doi.org/10.36787/jei.v14i2.363>
- Rukmini, *Pengaruh Konsep Balanced Scorecard Terhadap Kinerja Pt.Taspen (persero)Cabang Surakarta*, Jurnal Ekonomi Syariah Vol.2 No.22, 2022,
- Sukma Nyoman Pramesti dan Krisnadewi Komang Ayu, *Penilaian Kinerja Berbasis Balanced Scorecard Pada Bank Utama*, Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Vol.5 No.2, 2013,