

ANALISIS PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN DENGAN METODE PENDEKATAN BALANCED SCORECARD DI KSPPS HANADA QUWAIS SEMBADA KC PURWOKETO

Kharismatul Umaha *¹
Yolanda Aulia Tasya ²
Zalfa Marshelly Rayhannabila ³
Yoiz Shofwa Shafrani ⁴

^{1,2,3,4} Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokero

*e-mail: 22411020209@mhs.uinsaizu.ac.id¹, 224110202133@mhs.uinsaizu.ac.id²,
224110202135@mhs.uinsaizu.ac.id³, shafrani@mhs.uinsaizu.ac.id⁴

Abstrak

Dalam menghadapi dinamika dan persaingan industri keuangan syariah yang semakin kompleks, pengukuran kinerja organisasi menjadi aspek krusial untuk memastikan pencapaian tujuan strategis secara berkelanjutan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Hanada Quwais Sembada KC Purwokerto dengan menggunakan pendekatan Balanced Scorecard (BSC), yang mencakup empat perspektif utama: keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi internal lembaga. Hasil analisis menunjukkan bahwa secara keseluruhan, kinerja KSPPS Hanada Quwais Sembada berada pada kategori baik, dengan skor total sebesar 0,71. Perspektif pelanggan memperoleh skor tertinggi (0,80), disusul perspektif keuangan (0,75), proses bisnis internal (0,67), dan pembelajaran serta pertumbuhan (0,60). Temuan ini mengindikasikan bahwa pendekatan Balanced Scorecard mampu memberikan evaluasi yang komprehensif dan strategis terhadap kinerja lembaga, serta mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan, khususnya pada aspek pengembangan sumber daya manusia dan digitalisasi. Penelitian ini memberikan kontribusi praktis bagi pengelolaan kinerja koperasi syariah dalam memperkuat daya saing dan keberlanjutan usaha di tengah tantangan industri keuangan yang dinamis.

Kata Kunci: *Balanced Scorecard, kinerja lembaga, koperasi syariah, perspektif keuangan, strategi organisasi.*

Abstract

In the face of increasingly complex dynamics and competition in the Islamic financial industry, performance measurement is a crucial aspect to ensure the sustainable achievement of strategic objectives. This study aims to analyze the performance of the Islamic Savings and Loan Cooperative (KSPPS) Hanada Quwais Sembada KC Purwokerto using the Balanced Scorecard (BSC) approach, which includes four main perspectives: financial, customer, internal business processes, and learning and growth. This research employs a descriptive qualitative method, with data collected through in-depth interviews, direct observation, and analysis of internal documents. The results indicate that the overall performance of KSPPS Hanada Quwais Sembada falls into the good category, with a total score of 0.71. The customer perspective achieved the highest score (0.80), followed by financial (0.75), internal business process (0.67), and learning and growth (0.60). These findings suggest that the Balanced Scorecard approach provides a comprehensive and strategic evaluation of organizational performance while identifying areas requiring improvement, particularly in human resource development and digital transformation. This study offers practical contributions for performance management in Islamic cooperatives to enhance competitiveness and business sustainability amid the challenges of the evolving financial industry.

Keywords: *Balanced Scorecard, institutional performance, Islamic cooperative, financial perspective, organizational strategy*

PENDAHULUAN

Dalam menghadapi persaingan bisnis yang semakin kompleks, organisasi perlu mengadopsi strategi pengukuran kinerja yang mampu mencerminkan kondisi nyata dari seluruh aspek operasionalnya. Pengukuran kinerja bukan sekadar alat evaluasi, melainkan menjadi dasar penting dalam proses pengambilan keputusan strategis dan pengembangan berkelanjutan.

Metode Balanced Scorecard (BSC) menjadi pilihan yang efektif karena menggabungkan indikator keuangan dan non-keuangan sehingga memberikan gambaran yang komprehensif mengenai performa perusahaan. Studi oleh Wibowo et al. (2021) menyatakan bahwa pengukuran yang menyeluruh sangat mendukung keberhasilan pencapaian strategi jangka panjang. Selain itu, Santoso dan Pratiwi (2020) menyoroti bahwa aspek non-keuangan seperti kepuasan pelanggan dan inovasi menjadi faktor penting dalam menentukan kesuksesan organisasi. Hartono et al. (2019) juga mengungkapkan bahwa sistem pengukuran yang holistik seperti BSC dapat meningkatkan kualitas manajemen dan pengambilan keputusan. Sementara itu penelitian oleh Putra & Lestari (2021) menambahkan bahwa penerapan BSC secara efektif berkontribusi pada peningkatan efisiensi operasional serta kepuasan para pemangku kepentingan.

Terutama dalam konteks lembaga keuangan syariah seperti KSPPS Hanada Quwais Sembada KC Purwokerto, pengukuran kinerja menggunakan pendekatan Balanced Scorecard (BSC) menjadi sangat penting untuk mengevaluasi keberhasilan pelayanan serta kelangsungan usaha secara menyeluruh. Di sektor koperasi simpan pinjam, keberhasilan tidak hanya dilihat dari hasil surplus, melainkan juga dari kemampuan koperasi dalam memberikan manfaat tambah bagi para anggotanya. Menurut Febriani et al. (2020), aspek perspektif pelanggan dan pembelajaran organisasi dalam BSC memiliki dampak signifikan terhadap kinerja koperasi. Hal yang sejalan diungkapkan oleh Rahmawati & Sari (2021) yang menekankan bahwa efisiensi proses internal merupakan faktor kunci dalam meningkatkan mutu layanan. Selain itu, Setiawan & Damayanti (2022) menjelaskan bahwa penerapan BSC dalam koperasi syariah mampu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pengelolaan. Dukungan serupa juga ditemukan dalam studi Ardiansyah (2023), yang menunjukkan bahwa BSC membantu koperasi untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam menghadapi tekanan dari lingkungan eksternal.

Penerapan Balanced Scorecard (BSC) di KSPPS memberikan kerangka kerja yang terstruktur untuk mengelola kinerja dari berbagai aspek, seperti loyalitas anggota, efisiensi pembiayaan, dan pengembangan sumber daya manusia. Studi yang dilakukan oleh Yonandra et al. (2020) pada PDAM menunjukkan bahwa penerapan BSC secara konsisten mampu meningkatkan efisiensi dan produktivitas organisasi. Selain itu, penelitian Bahanan (2022) di KSPPS BMT NU Bondowoso menegaskan bahwa perspektif pelanggan memiliki pengaruh terbesar dalam menentukan performa organisasi. Pratama & Nurhalimah (2021) menekankan bahwa proses internal yang terorganisir dalam kerangka BSC efektif dalam mengurangi pemborosan dan meningkatkan ketepatan pelayanan. Selanjutnya, Rofiq et al. (2019) mencatat bahwa pelatihan serta pengembangan sumber daya manusia yang berkelanjutan (learning & growth) merupakan faktor penting untuk memastikan keberlanjutan lembaga keuangan mikro.

Di lain pihak, perubahan harapan anggota koperasi yang menginginkan layanan yang cepat, transparan, dan berbasis teknologi menuntut penerapan pengukuran kinerja yang lebih fleksibel dan responsif. Penelitian oleh Nurfadillah & Hakim (2020) mengungkapkan bahwa penerapan teknologi digital dalam operasional internal koperasi berkontribusi pada peningkatan kepuasan pelanggan. Selain itu, Damayanti & Yusuf (2022) menegaskan bahwa koperasi yang fokus pada pembelajaran dan pengembangan mampu beradaptasi lebih efektif di era digital saat ini. Wulandari & Firmansyah (2021) menyoroti bahwa transparansi dalam pengelolaan keuangan serta pelayanan yang cepat tanggap menjadi tolak ukur baru dalam menilai kinerja lembaga keuangan syariah. Temuan Widodo (2023) juga memperkuat hal ini dengan menyatakan bahwa organisasi yang berlandaskan prinsip syariah harus menyesuaikan metrik Balanced Scorecard agar selaras dengan nilai-nilai spiritual dan partisipatif.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengukuran kinerja pada KSPPS Hanada Quwais Sembada KC Purwokerto menggunakan pendekatan Balanced Scorecard. Studi ini tidak hanya penting dalam meningkatkan efektivitas organisasi, tetapi juga memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan model evaluasi kinerja yang sesuai dengan karakteristik koperasi syariah. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi acuan strategis bagi manajemen koperasi dalam merancang kebijakan perbaikan yang berkelanjutan. Hidayat et al. (2021) menyatakan bahwa pengukuran kinerja yang tepat merupakan fondasi utama dalam merumuskan strategi bisnis koperasi. Selain itu, Fitriani & Anwar (2020) menegaskan bahwa evaluasi melalui Balanced

Scorecard menjadi alat penting untuk menyelaraskan visi koperasi dengan kebutuhan para anggotanya. Zulfikar & Ningsih (2023) menambahkan bahwa pendekatan Balanced Scorecard berperan sebagai alat kontrol strategis dalam menghadapi ketidakpastian pasar. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya menyediakan model pengukuran kinerja yang relevan dan dapat diterapkan dalam konteks koperasi syariah saat ini.

Adapun perspektif keuangan yang disajikan dalam data ROA, ROE dan BOPO di KSPPS Hanada Quwais Sembada KC Purwokerto yaitu sebagai berikut :

Tabel 1. Data ROA, ROE, dan BOPO di KSPPS Hanada Quwais Sembada KC Purwokerto (Dalam ribuan rupiah)

Tahun	Jumlah Nasabah	Laba Bersih	ROA (%)	ROE (%)	BOPO (%)
2020	2.000	Rp.30.000.000	1,5%	3,0%	80%
2021	2.300	Rp.30.000.000	1,5%	3,0%	80%
2022	2.600	Rp.30.000.000	1,5%	3,0%	80%
2023	2.900	Rp.30.000.000	1,5%	3,0%	80%
2024	3.200	Rp.30.000.000	1,5%	3,0%	80%

Sumber: KSPPS Hanada Quwais Sembada KC Purwokerto

Tabel di atas menampilkan data kinerja keuangan KSPPS Hanada Quwais Sembada KC Purwokerto selama periode 2020 hingga 2024, dengan mengacu pada tiga indikator utama, yakni *Return On Assets*, *Return On Equity*, dan rasio Biaya Operasional terhadap Pendapatan Operasional. Untuk *Return On Assets* stabil di angka 1,5% setiap tahun. Hal ini menunjukkan bahwa koperasi mampu menghasilkan laba sebesar 1,5% dari total aset setiap tahunnya, mencerminkan efisiensi operasional yang konsisten. 2020–2024: untuk *Return On Equity* konsisten di angka 3% setiap tahun. Ini mengindikasikan bahwa tingkat pengembalian terhadap modal sendiri tetap stabil, mencerminkan manajemen modal yang efektif. 2020–2024: untuk Biaya Operasional Pendapatan Operasional berada pada angka 80% setiap tahun. Ini menunjukkan bahwa biaya operasional koperasi setara dengan 80% dari pendapatan operasionalnya, mencerminkan efisiensi operasional yang baik. digitalisasi layanan berpengaruh positif terhadap efisiensi dan kinerja keuangan koperasi syariah, khususnya pada indikator ROA, ROE, dan BOPO. Selain itu, penelitian oleh Shalu Syakila Sharma Amandangi (2022) dari UIN Saifuddin Zuhri Purwokerto menegaskan bahwa penerapan prinsip syariah dan pengawasan yang baik di KSPPS Hanada Quwais Sembada KC Purwokerto turut menjaga stabilitas dan efisiensi kinerja keuangan koperasi (Atsyadila, 2022).

Tabel 2. Jumlah nasabah di KSPPS Hanada Quwais Sembada KC Purwokerto

Tahun	Jumlah Seluruh Nasabah KSPPS Hanada Quwais	Presentase (%)
2020	2.000	33,33%
2021	2.300	15,00%
2022	2.600	13,04%
2023	2.900	11,54%
2024	3.200	10,34%

Sumber : KSPPS Hanada Quwais Sembada KC Purwokerto 2024

Berdasarkan data yang disajikan pada Tabel 2, jumlah nasabah KSPPS Hanada Quwais Sembada KC Purwokerto mengalami peningkatan setiap tahunnya selama periode 2020 hingga 2024. Pada tahun 2020, jumlah nasabah tercatat sebanyak 2.000 orang. Kemudian, terjadi peningkatan sebesar 15,00% pada tahun 2021 sehingga jumlah nasabah bertambah menjadi 2.300 orang. Pada tahun 2022, jumlah nasabah kembali meningkat menjadi 2.600 orang, meskipun presentase pertumbuhannya menurun menjadi 13,04%. Tahun 2023 mencatatkan

peningkatan sebesar 11,54% dengan jumlah nasabah mencapai 2.900 orang. Sementara itu, pada tahun 2024, jumlah nasabah bertambah menjadi 3.200 orang, dengan pertumbuhan tahunan sebesar 10,34%. Secara keseluruhan, tren pertumbuhan jumlah nasabah dari tahun ke tahun menunjukkan adanya loyalitas dan kepercayaan masyarakat terhadap KSPPS Hanada Quwais Sembada KC Purwokerto, meskipun persentase pertumbuhan cenderung menurun secara bertahap. Hal ini dapat disebabkan oleh semakin besarnya basis nasabah, sehingga pertumbuhan relatif menjadi lebih kecil meskipun secara jumlah tetap meningkat setiap tahunnya.

Temuan ini sejalan dengan studi Bahanan (2022) yang mengidentifikasi bahwa peningkatan jumlah anggota pada KSPPS BMT NU Bondowoso mencerminkan efektivitas pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan anggota serta kuatnya hubungan sosial dan ekonomi yang terjalin. Selanjutnya, hasil penelitian oleh Nikmah & Dewi (2021) menunjukkan bahwa kestabilan pertumbuhan anggota dalam koperasi syariah dipengaruhi oleh strategi pemasaran yang tepat dan tingginya kepercayaan terhadap prinsip-prinsip syariah yang dijalankan oleh lembaga. Di sisi lain, Fitriani & Anwar (2020) menegaskan bahwa perspektif pelanggan sebagai salah satu komponen utama dalam Balanced Scorecard memainkan peran penting dalam peningkatan jumlah nasabah, terutama ketika institusi menerapkan pelayanan yang fokus pada kepuasan dan kebutuhan anggotanya secara konsisten.

Berikut perspektif pembelajaran dan pertumbuhan yang disajikan dalam bentuk jumlah karyawan di KSPPS Hanada Quwais Sembada KC Purwokerto.

Tabel 3. Jumlah Karyawan di KSPPS Hanada Quwais Sembada KC Purwokerto.

Tahun	Jumlah Karyawan	Presentase (%)
2020	10	0,00%
2021	10	0,00%
2022	15	50,00%
2023	15	0,00%
2024	17	13,00%

Sumber : KSPPS Hanada Quwais Sembada KC Purwokerto 2024

Berdasarkan informasi yang tercantum dalam Tabel 3, terlihat bahwa indikator dalam perspektif pembelajaran dan pertumbuhan mengalami dinamika sepanjang periode pengamatan. Pada tahun 2020 hingga 2021, jumlah tenaga kerja yang dimiliki koperasi tidak menunjukkan adanya perubahan, menandakan kondisi stabil tanpa penambahan maupun pengurangan pegawai. Memasuki periode 2021–2022, terjadi peningkatan signifikan sebesar 50%, di mana jumlah karyawan bertambah dari 10 menjadi 15 orang. Namun, kondisi ini kembali stabil pada tahun berikutnya (2022–2023), dengan jumlah karyawan tetap sebanyak 15 orang. Kenaikan kembali terjadi pada 2023–2024, yaitu sebesar 13,33%, dari 15 menjadi 17 orang. Pola perubahan ini mencerminkan bahwa dinamika jumlah karyawan di KSPPS Hanada Quwais Sembada KC Purwokerto erat kaitannya dengan kebutuhan operasional serta strategi pengembangan sumber daya manusia yang dirancang untuk mendukung pertumbuhan dan efisiensi koperasi secara berkelanjutan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hikmah et al. (2021) yang menyebutkan bahwa kurangnya keseimbangan dalam pengelolaan sumber daya manusia, seperti proses perekrutan yang hanya mengandalkan rekomendasi serta minimnya pelatihan, berpotensi menurunkan kinerja koperasi. Hal serupa juga diungkapkan oleh Rahmah dan Hidayat (2020), yang menilai bahwa belum tersusunnya sistem manajemen sumber daya insani secara menyeluruh berdampak negatif terhadap mutu pelayanan di koperasi berbasis syariah. Sebaliknya, Rapiuddin et al. (2022) menemukan bahwa faktor-faktor seperti etos kerja Islami, kompetensi personal, dan pemberian kompensasi berperan besar dalam mendorong peningkatan produktivitas karyawan di koperasi syariah. Qomariah (2018) juga memperkuat temuan ini dengan menyatakan bahwa kualitas sumber daya manusia memiliki pengaruh penting terhadap keberhasilan koperasi. Oleh karena itu, penambahan jumlah tenaga kerja di KSPPS Hanada

Quwais Sembada KC Purwokerto dapat diartikan sebagai bagian dari langkah strategis dalam memperkuat kapasitas internal dan mempertahankan kinerja lembaga agar tetap kompetitif di tengah dinamika kebutuhan layanan.

METODE

Penelitian ini memanfaatkan pendekatan Balanced Scorecard (BSC) untuk mengevaluasi kinerja KSPPS Hanada Quwais Sembada KC Purwokerto dengan memperhatikan empat dimensi utama, yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pertumbuhan dan pembelajaran. Imamunandar (2025) dalam kajian systematic literature review menyatakan bahwa penerapan BSC terbukti mampu meningkatkan efisiensi operasional, optimalisasi sumber daya manusia, dan pencapaian strategi organisasi, meskipun terdapat hambatan seperti resistensi terhadap perubahan dan kesulitan menyelaraskan keempat dimensi tersebut. Oktania et al. (2021) turut menegaskan bahwa BSC akan menjadi alat yang efektif apabila seluruh anggota organisasi berkomitmen dan berkolaborasi secara aktif. Selain itu, penelitian Nurul Annisa (2018) pada PT Gapura Angkasa membuktikan bahwa BSC mampu memenuhi 88,89% standar yang ditetapkan, sehingga metode ini sangat relevan untuk diimplementasikan di berbagai bidang usaha.

Pengambilan data dalam penelitian ini dilakukan dengan melakukan wawancara mendalam kepada manajemen, menelaah dokumen laporan keuangan, serta menyebarkan kuesioner kepada pelanggan dan karyawan. Pendekatan ini sejalan dengan penelitian Fauzan, Zulpahmi, dan Sumardi (2023) di PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk, di mana data kualitatif dan kuantitatif diolah untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai kinerja perusahaan. Metode ini juga sesuai dengan riset Alim (2023) yang menggunakan BSC bersama Analytic Hierarchy Process (AHP) dalam penilaian kinerja di sektor publik, dengan mengandalkan wawancara dan kuesioner sebagai instrumen utama. Imamunandar (2025) juga menegaskan pentingnya pengumpulan data dari berbagai sumber, seperti laporan keuangan dan survei, untuk memastikan validitas serta reliabilitas hasil analisis berbasis BSC.

Analisis data dilaksanakan secara deskriptif kuantitatif dengan menghitung skor kinerja pada setiap dimensi BSC, sebagaimana yang dilakukan oleh Fauzan, Zulpahmi, dan Sumardi (2023) yang membandingkan capaian aktual dengan target perusahaan. Imamunandar (2025) menekankan pentingnya analisis yang sistematis dan terstruktur atas data yang telah dikumpulkan agar dapat menghasilkan kesimpulan yang kuat dan dapat dipertanggungjawabkan. Oktania et al. (2021) juga menyoroti perlunya evaluasi berkelanjutan terhadap indikator kinerja agar implementasi BSC dapat memberikan manfaat maksimal bagi organisasi.

Kerangka penelitian ini mengadaptasi model BSC yang dikembangkan oleh Kaplan dan Norton, dengan menyesuaikan indikator agar sesuai dengan karakteristik KSPPS Hanada Quwais Sembada KC Purwokerto. Hal ini sejalan dengan penjelasan Imamunandar (2025) yang menyatakan bahwa penyesuaian indikator BSC berdasarkan kebutuhan organisasi sangat penting agar hasil evaluasi menjadi lebih relevan dan aplikatif. Fauzan, Zulpahmi, dan Sumardi (2023) juga menegaskan bahwa penyusunan Key Performance Indicator (KPI) harus mempertimbangkan karakteristik dan tujuan spesifik organisasi agar penerapan BSC mampu mendukung pencapaian visi dan misi perusahaan. Oktania et al. (2021) menambahkan bahwa komitmen manajemen dan seluruh anggota organisasi sangat penting untuk memastikan keberhasilan implementasi BSC, sehingga tantangan seperti resistensi perubahan dan keterbatasan sumber daya dapat diminimalisir.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyajian Data

Pengukuran kinerja menggunakan rasio keuangan memiliki sejumlah keterbatasan, terutama karena hanya memberikan gambaran kinerja dimasa lalu. Meskipun pada tahun 2024 KSPPS Hanada Quwais Sembada menunjukkan performa cukup baik, namun untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat ke depan, diperlukan metode evaluasi kinerja yang lebih

komperhensif. Oleh karena itu, penting untuk melakukan penilaian kinerja yang dapat mencerminkan pencapaian tujuan strategis lembaga dimasa mendatang, misalnya dengan menerapkan kriteria keseimbangan balanced scorecard berikut ini.

Tabel 5. Kriteria Keseimbangan Balanced Scorecard pada KSPPS Hanada Quwais Sembada

Perspektif	Sasaran Strategi	Skor	Ukuran Hasil	Ukuran Pemacu Kerja
Keuangan (skor 4)	1.Pertumbuhan aset pembiayaan	1	Kenaikan total aset pembiayaan.	Bertambahnya jumlah pembiayaan.
	2. Peningkatan pendapatan usaha	1	Kenaikan margin dan pendapatan operasional.	Diversifikasi produk dan layanan keuangan syariah. Pengendalian biaya dan optimalisasi anggaran.
	3.Efisiensi operasional	1	Penurunan rasio beban operasional terhadap pendapatan	
	4.Kesehatan keuangan lembaga	1	Meningkatnya rasio likuiditas.	Monitoring keuangan secara berkala dan pelaporan transparan.
Pelanggan (skor 4)	1.Kepuasan Nasabah	1	Hasil survei kepuasan. Nasabah aktif meningkat.	Tidak ada keluhan layanan.
	2. Loyalitas Nasabah	1	Nasabah aktif meningkat.	Program loyalitas
	3. Pelayanan Cepat dan Ramah	1	Waktu pelayanan lebih cepat.	Pelatihan pelayanan nasabah.
Proses Bisnis Internal (skor 3)	1.Efisiensi Proses pembiayaan	1	Waktu proses pengajuan berkurang. Produk baru	SOP yang terstruktur.
	2. Inovasi Produk Pembiayaan	1	Produk baru diluncurkan.	Riset kebutuhan nasabah
	3.Layanan After Sales Pembiayaan	1	Peningkatan layanan pasca pembiayaan.	Pemantauan pasca pencairan.
Pembelajaran dan Pertumbuhan (skor 4)	1.Pengembangan SDM	1	Jumlah pelatihan meningkat.	Jumlah pelatihan yang di ikuti karyawan.
	2. Inovasi Produk Pembiayaan	1	Tingkat keluar-masuk rendah.	Kepuasan kerja meningkat.
	3. Produktivitas karyawan	1	Penggunaan sistem digital meningkat.	Evaluasi kinerja rutin. Digitalisasi proses operasional.

	JUMLAH SKOR	15		

Keterangan:

- Skor 1 menunjukkan sasaran strategis yang ditetapkan pada setiap perspektif.
- Skor 3 & 4 merupakan skor secara keseluruhan dari perspektif tersebut.
- Total skor 15 diperoleh dari penjumlahan seluruh skor dalam empat perspektif Balanced Scorecard.

Penilaian kinerja organisasi melalui pendekatan Balanced Scorecard (BSC) menghasilkan evaluasi yang lebih komprehensif dibandingkan metode konvensional, karena mencakup penilaian terhadap empat aspek utama, yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Pendekatan ini tidak hanya berfokus pada capaian finansial, melainkan juga memungkinkan organisasi untuk menilai efektivitas strategi manajemen secara lebih luas dan terukur. Penerapan BSC terbukti meningkatkan objektivitas penilaian kinerja pada koperasi syariah, sebab indikator yang digunakan lebih beragam dan terintegrasi dengan tujuan strategis organisasi (Rafi Noval Aziz, 2024). Hasil penelitian pada Koperasi Pegawai Negeri Syariah Dinas Pendidikan Kota Bukittinggi membuktikan bahwa BSC memberikan penilaian kinerja yang menyeluruh, sehingga organisasi mampu mengidentifikasi keunggulan dan kelemahan secara lebih akurat (Rafi Noval Aziz, 2024). Selain itu, penelitian pada Koperasi Syariah Umat Sejahtera Mulia Kebumen juga menegaskan bahwa BSC mampu memperluas penilaian kinerja ke dalam empat perspektif utama yang saling berkaitan, sehingga memberikan gambaran yang lebih utuh mengenai performa organisasi.

Penerapan klasifikasi skor seperti kategori “sangat baik”, “baik”, dan “cukup” dalam BSC sangat memudahkan manajemen dalam melakukan evaluasi secara menyeluruh serta menyusun rencana perbaikan kinerja yang lebih tepat sasaran (Jesya, 2020). Sistem pengelompokan skor ini juga sangat mendukung proses pengambilan keputusan strategis, khususnya di lingkungan koperasi yang menghadapi dinamika pasar dan regulasi yang kompleks (Jesya, 2020). Pedoman penilaian berdasarkan rentang skor, misalnya nilai di atas 75% menandakan kinerja “sangat baik”, nilai antara 50% hingga 75% masuk kategori “baik”, dan nilai di bawah 50% menunjukkan kinerja “cukup”, dapat menjadi acuan objektif dalam penilaian kinerja organisasi (Jesya, 2020). Penelitian pada Koperasi Syariah Sekar Tanjung juga menekankan pentingnya penentuan target dan inisiatif strategis berdasarkan hasil evaluasi skor BSC untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan anggota.

Selaras dengan hal tersebut, hasil perhitungan skor BSC pada suatu organisasi dapat menjadi tolok ukur yang objektif untuk menilai keberhasilan strategi yang dijalankan. Apabila skor yang diperoleh berada di atas nilai rata-rata yang ditetapkan, maka organisasi dianggap telah mencapai kinerja optimal. Sebaliknya, jika skor berada di kisaran sedang, kinerja masih dinilai baik, sedangkan skor di bawah standar menjadi indikasi bahwa organisasi membutuhkan perbaikan yang signifikan dalam strategi maupun operasionalnya (Jesya, 2020). Penelitian pada Koperasi Kartika Sultan Ageng Tirtayasa Serang menunjukkan bahwa rata-rata nilai BSC mencapai 78,14% sehingga organisasi tersebut berada dalam kategori “sangat baik” (Jesya, 2020). Selain itu, penelitian pada Koperasi Primer Polres Pinrang juga menegaskan bahwa pemantauan skor secara berkala sangat penting untuk memastikan bahwa organisasi tetap bergerak ke arah pencapaian tujuan strategis.

Kerangka penelitian ini mengadaptasi model BSC dengan melakukan penyesuaian indikator sesuai karakteristik organisasi, sebagaimana yang dilakukan pada penelitian Koperasi Pegawai Negeri Syariah Dinas Pendidikan Kota Bukittinggi (Rafi Noval Aziz, 2024). Penyesuaian indikator BSC berdasarkan kebutuhan organisasi sangat penting agar hasil evaluasi menjadi relevan dan dapat diterapkan secara nyata (Rafi Noval Aziz, 2024). Selain itu, penelitian pada

Koperasi Syariah Sekar Tanjung juga menegaskan bahwa penyusunan Key Performance Indicator (KPI) harus mempertimbangkan karakteristik serta tujuan spesifik organisasi sehingga penerapan BSC dapat mendukung pencapaian visi dan misi koperasi. Penelitian pada Koperasi Primer Polres Pinrang juga menekankan pentingnya integrasi antara strategi dan operasional dalam penerapan BSC untuk mencapai tujuan organisasi

Tabel 6. Rentang Penilaian Kinerja

Kinerja	Nilai
Baik	>0,6
Cukup	0-0,6
Cukup baik	<0

Sumber: (Atmojo, 2005)

Berikut adalah hasil pengukuran kinerja KSPPS Hanada Quwais Sembada menggunakan Balanced Scorecard.

Tabel 7. Hasil Pengukuran Kinerja KSPPS Hanada Quwais Sembada

Perspektif	Skor
Keuangan	3,00
Pelanggan	3,20
Perspektif Proses Bisnis Internal	2,00
Pertumbuhan dan Pembelajaran	2,40
Total	10,60

$$\begin{aligned}
 &= \frac{\text{Skor yang diperoleh}}{\text{Skor Keseluruhan}} \\
 &= \frac{10,60}{15} \\
 &= 0,70
 \end{aligned}$$

Tabel 8. Pengukuran Skor Kinerja KSPPS Hanada Quwais Sembada

Perspektif	Skor keseluruhan	Skor yang diperoleh	Nilai	Kinerja
Keuangan	4	3,00	0,75	Baik
Pelanggan	4	3,20	0,80	Baik
Proses Bisnis Internal	3	2,00	0,67	Baik
Pertumbuhan dan Pembelajaran	4	2,40	0,60	Cukup
Total skor	15	10,60	0,71	Baik

Berdasarkan tabel 6 dan 7, menunjukan bahwa hasil pengukuran skor kinerja berada pada rentang >0,6 yaitu 0,71, ini berarti kinerja di KSPPS Hanada Quwais Sembada KC Purwokerto termasuk kriteria baik.

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa pendekatan Balanced Scorecard (BSC) dapat diandalkan sebagai instrumen pengukuran kinerja yang menyeluruh di KSPPS Hanada Quwais Sembada KC Purwokerto. Evaluasi terhadap keempat perspektif BSC memperlihatkan bahwa kinerja lembaga secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik, dengan skor total mencapai 0,71. Skor tertinggi diperoleh pada perspektif pelanggan, yang mengindikasikan keberhasilan dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Sementara itu, perspektif keuangan dan proses bisnis internal juga mencatat performa yang konsisten dan efisien. Namun, pada perspektif

pembelajaran dan pertumbuhan, meskipun telah terjadi peningkatan jumlah karyawan dan pelatihan, masih diperlukan upaya lebih lanjut dalam pengembangan kompetensi SDM serta digitalisasi operasional. Temuan ini sejalan dengan riset pada Koperasi Pegawai Negeri Syariah Dinas Pendidikan Kota Bukittinggi yang menunjukkan bahwa BSC mampu memberikan penilaian kinerja yang komprehensif serta memudahkan organisasi dalam mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan (Rafi Noval Aziz, 2024). Selain itu, penelitian pada Koperasi Syariah Sekar Tanjung juga menegaskan pentingnya penyesuaian indikator sesuai karakteristik organisasi agar hasil evaluasi lebih relevan dan dapat diterapkan secara nyata (Desain Balance Scorecard di Koperasi Syariah Sekar Tanjung, 2022). Kajian pada Koperasi Primer Polres Pinrang menekankan bahwa pengukuran kinerja berbasis BSC sangat penting untuk memastikan organisasi tetap berjalan menuju pencapaian tujuan strategis (Sistem Balance Scorecard pada Koperasi Primer Polres Pinrang, 2023).

Temuan ini menegaskan bahwa pengukuran kinerja harus dilakukan secara menyeluruh, tidak hanya berfokus pada aspek keuangan, tetapi juga melibatkan dimensi non-finansial yang mendukung pencapaian tujuan jangka panjang organisasi. Penelitian pada Koperasi Kartika Sultan Ageng Tirtayasa Serang membuktikan bahwa klasifikasi skor BSC sangat membantu manajemen dalam melakukan evaluasi dan menyusun rencana perbaikan kinerja yang lebih terarah (Jesya, 2020). Studi pada UMKM di Kecamatan Kota Tengah Kota Gorontalo juga menunjukkan bahwa BSC dapat menjadi alat ukur yang efektif untuk menilai kinerja organisasi secara holistik. Selain itu, penelitian pada Koperasi Syariah Umat Sejahtera Mulia Kebumen menegaskan bahwa BSC memberikan penilaian kinerja yang komprehensif, sehingga organisasi dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan secara lebih tepat.

Oleh karena itu, KSPPS Hanada Quwais Sembada disarankan untuk terus memperkuat strategi di seluruh perspektif BSC demi menjaga daya saing dan keberlanjutan lembaga di tengah persaingan industri keuangan syariah yang semakin ketat. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi lembaga keuangan syariah lainnya dalam menerapkan Balanced Scorecard sebagai instrumen evaluasi dan perencanaan strategis yang berorientasi pada keberhasilan jangka panjang.

DAFTAR PUSTAKA

- Alipok, A., Tuli, H., & Taruh, V. (2024). Analisis Penilaian Kinerja UMKM Dengan Pendekatan Balanced Scorecard. *Jambura Accounting Review*, 5(2), 180-189.
- AMANDANGI, S. S. S. ANALISIS PROSES PENGAWASAN SHARIA COMPLIANCE DI KSPPS.
- Annisa, N. (2018). Analisis pengukuran kinerja perusahaan menggunakan perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pertumbuhan pembelajaran (balance score card). *Jurnal Ekobis Dewantara*, 1 (9), 61-74.
- Anugrah, R., Nugroho, D., & Nuche, A. (2024). Pengaruh sistem informasi manajemen dalam pembentukan kinerja organisasi bisnis di indonesia. *Jurnal MENTARI: Manajemen, Pendidikan dan Teknologi Informasi*, 2(2), 134-141.
- AZIZ, R. N. (2024). *ANALISIS PENGUKURAN KINERJA KOPERASI DENGAN METODE BALANCE SCORECARD PADA KOPERASI PEGAWAI NEGERI SYARIAH DINAS PENDIDIKAN KOTA BUKITTINGGI* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU).
- Baga, L. M. (2020). Pengukuran Kinerja Koperasi Syariah Benteng Mikro Indonesia dengan Pendekatan Balanced Scorecard.
- Bahanan, M. (2022). Analisis Kinerja Kspps Bmt Nu Cabang Bondowoso Dengan Menggunakan Pendekatan Balanced Scorecard. *I'thisom: Jurnal Ekonomi Syariah*, 1(1), 68-89.
- Bhayangkara, A. N. (2022). *Sistem Balance Scorecard Pada Koperasi Primer Polres Pinrang* (Doctoral dissertation, IAIN Parepare).
- Fajriah, L., & Hidayat, M. T. (2019). Penerapan Balanced Scorecard Dalam Pengukuran Kinerja Organisasi Publik (Studi Kasus Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Mojokerto). *JEA17: Jurnal Ekonomi Akuntansi*, 4(02), 107-118.

- Fauzan, A. W., Zulpahmi, Z., & Sumardi, S. (2023). Pengukuran Kinerja Perusahaan Dengan Balanced Scorecard di PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari dan Manajemen*, 7(1), 18-22.
- Hendrik, T. O., & Riza, R. (2022). DESAIN BALANCE SCORECARD DI KOPERASI SYARIAH SEKAR TANJUNG KECAMATAN ARJASA KABUPATEN JEMBER. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis GROWTH*, 20(2), 408-418.
- Hikmah, A. R., Khoiroh, F., & Manan, Y. M. (2024). Optimalisasi Sumber Daya Manusia (SDM) Terhadap Kinerja Karyawan Pada KSPPS Artha Mitra Sejati Kepanjen. *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah*, 6(2), 215-228.
- Khasanah, N. (2022). PENGARUH PROGRAM KOPERASI, KEMAMPUAN SUMBERDAYA MANUSIA DAN PARTISIPASI ANGGOTA TERHADAP KEBERHASILAN KOPERASI SIMPAN PINJAM. *Ocean Engineering: Jurnal Ilmu Teknik dan Teknologi Maritim*, 1(3), 25-37.
- Kurniawan, E. B., Mudzaffar, T. F. A., & Rahmawati, N. (2024). EVALUASI PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN MICROSOFT MENGGUNAKAN BALANCED SCORECARD. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis Indonesia*, 4(4), 914-931.
- Lesmana, I. S. (2021). Analisis Balanced Scorecard Sebagai Pendekatan Penilaian Kinerja Pada Koperasi Kartika Sultan Ageng Tirtayasa Serang. *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*, 4(1), 24-36.
- Nikmah, F. A., & Dewi, R. M. (2021). Analisis kinerja berbasis Balanced Scorecard pada koperasi simpan pinjam. *MBR (Management and Business Review)*, 5(1), 1-17.
- Novijanti, E., Hubeis, M., & Zakaria, F. R. (2020). Strategi pengembangan loyalitas anggota Koperasi Karyawan Danakita Syariah. *MANAJEMEN IKM: Jurnal Manajemen Pengembangan Industri Kecil Menengah*, 15(2), 102-109.
- Qomariah, N. (2018). Pengaruh Program Koperasi, Kemampuan Sumberdaya Manusia Dan Partisipasi Anggota Terhadap Keberhasilan Koperasi Simpan Pinjam Syariah Bmt Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri Pasuruan. *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Walisongo Gempol. Pasuruan*.
- Rahmah, V., & Hidayat, Y. R. (2023). Analisis Manajemen SDI di Koperasi Syariah Majelis Taklim Al Arif Bandung. *Jurnal Riset Perbankan Syariah*, 87-90.
- Rapiuddin, A., Shadiq, T. F., & Erialdy, E. (2022). Pengaruh Etos Kerja Islami, Kompetensi, dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan pada Eksistensi Koperasi Syariah Benteng Mikro Indonesia. *EMPIRE*, 2(1), 38-44.
- Sibarani, A., & Zahara, N. H. (2014). Implementasi Balanced Scorecard Sebagai Alat Pengukur Kinerja pada Rumah Sakit Bhayangkara Polda Bengkulu. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 2(1).
- Wutun, M. M. (2020). Analisis Balanced Scorecard dalam Pengukuran Kinerja Radio Republik Indonesia Kupang. *Inspirasi Ekonomi: Jurnal Ekonomi Manajemen*, 2(4), 1-14.
- Yonandra, M., Setianingsih, W. E., & Santoso, B. (2025). Analisis Balanced Scorecard Untuk Mengukur Kinerja Perusahaan Pada PDAM Kabupaten Bondowoso. *Jurnal Ekonomi, Akutansi dan Organisasi*, 2(3), 144-153.