



## INTISARI

Sebagai salah satu pilar perekonomian di Indonesia koperasi juga memiliki peran penting untuk mengatasi permasalahan ekonomi yang merupakan dampak dari pandemic virus covid-19. Salah satu jenis koperasi menurut fungsionalnya adalah Koperasi Petani Tebu Rakyat (KPTR). Perusahaan atau organisasi memiliki tujuan tertentu yang ingin dicapai, pencapaian tujuan koperasi diperlukan peningkatan kinerja. Pengukuran kinerja merupakan kegiatan yang perlu dilakukan organisasi koperasi dalam menjalankan usaha yang dimiliki. *Balanced scorecard* menilai kinerja suatu perusahaan dalam empat perspektif yang berbeda. Penelitian ini bertujuan (1) Menganalisis kinerja koperasi Petani Tebu Rakyat dengan perspektif keuangan, (2) Menganalisis kinerja Koperasi Petani Tebu Rakyat dengan perspektif pelanggan, (3) Menganalisis kinerja Koperasi Petani Tebu Rakyat dengan perspektif proses bisnis internal dan (4) Menganalisis kinerja Koperasi Petani Tebu Rakyat dengan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Penelitian ini dilakukan pada dua koperasi yaitu KPTR Mitra Tani di Kec. Pandji Kab. Situbondo dan KPTR Mitra Usaha di Kec. Semboro Kab. Jember Jawa Timur. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*, Sampel pertama merupakan direktur, bagian keuangan dan tenaga kerja untuk mengetahui terkait kondisi KPTR yang berjumlah 3 orang pada masing-masing KPTR. Sampel kedua adalah pelanggan atau anggota koperasi sejumlah 30 orang dari tiap KPTR, dan total sampel adalah 60 orang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *balanced scorecard*. Penggunaan metode *balanced scorecard* dirasa tepat karena metode ini mengukur kinerja koperasi secara berimbang dengan empat perspektif yaitu keuangan, pelanggan, bisnis proses internal serta perspektif pertumbuhan dan perkembangan. Pengukuran kinerja menunjukkan hasil (1) Pengukuran Kinerja KPTR Mitra Tani dan Mitra Usaha pada Perspektif Keuangan diukur dari *current ratio*, *debt to total ratio*, *return on equity* (ROE), *return on asset* (ROA), dan peningkatan sisa hasil usaha (SHU) secara keseluruhan dinilai kurang baik, (2) Perspektif Pelanggan yang diukur dari kepuasan anggota dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), retensi anggota, akuisisi anggota pada KPTR Mitra Tani dan Mitra Usaha dinilai baik, (3) Perspektif bisnis internal diukur dari inovasi layanan jasa yang dimiliki, proses operasi dan layanan purna jual secara keseluruhan kinerja KPTR Mitra Tani dan Mitra Usaha dinilai baik, (4) Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran diukur dengan retensi karyawan dan produktifitas karyawan pada KPTR Mitra Tani dinilai baik sedangkan pada KPTR Mitra Usaha dinilai cukup karena produktivitas karyawan menurun secara terus-menerus.

**Kata kunci:** Koperasi Petani Tebu Rakyat, Pengukuran Kinerja, *Balanced Scorecard*



## **ABSTRACT**

*As one of the pillars of the economy in Indonesia, cooperatives also have an important role in overcoming economic problems that are the impact of the COVID-19 virus pandemic. One type of cooperative according to its function is the Sugar Cane Farmers Cooperative (KPTR). company or organization has certain goals to be achieved, cooperative goals, performance improvement. Performance measurement is an activity that cooperative organizations need to carry out in running their own business. The balanced scorecard assesses the performance of a company from four different perspectives. This study aims (1) to analyze the performance of the smallholder sugarcane farmer cooperative with a financial perspective, (2) to analyze the performance of the smallholder sugarcane farmer cooperative from a customer perspective, (3) to analyze the performance of the smallholder sugarcane farmer cooperative with an internal business process perspective and (4) to analyze the performance of the Sugar Cane Farmers Cooperative with a growth and learning perspective. This research was conducted in two cooperatives, namely KPTR Mitra Tani in Situbondo and KPTR Mitra Usaha in Jember, East Java. The sampling technique in this study used purposive sampling. The first sample was the director, the finance department, and the workforce to find out about the condition of the KPTR which collected 3 people in each KPTR. The second sample is 30 customers or cooperative members from each KPTR, and the total sample is 60 people. The method used in this research is the balanced scorecard. The use of the balanced scorecard method is considered appropriate because this method measures the performance of cooperatives in a balanced manner with four perspectives, namely finance, customers, internal business processes, and growth and development perspectives. Performance measurement shows the results (1) Performance Measurement of KPTR Mitra Tani and Business Partners from a Financial Perspective is measured from the current ratio, debt to total ratio, return on equity (ROE), return on assets (ROA), and increase in remaining operating results (SHU) overall it is considered not good, (2) Customer perspective as measured by member satisfaction with the Customer Satisfaction Index (CSI) method, member retention, member acquisition at KPTR Mitra Tani and Mitra Usaha is considered good, (3) Internal perspective is measured from service innovation owned, operational processes and after-sales service as a whole KPTR Mitra Tani and Mitra Usaha are considered good, (4) The perspective of growth and learning perspective measured by employee retention and employee productivity at KPTR Mitra Tani is considered good while at KPTR Mitra Usaha is considered sufficient for employee productivity decreasing continuously.*

**Keyword:** *Sugar Cane Farmers Cooperative, Performance Measurement, Balanced Scorecard*