

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan ekonomi yang sangat pesat menyebabkan terjadinya persaingan yang kuat dalam dunia usaha. Banyaknya industri yang memiliki banyak hambatan dalam mempertahankan kelangsungan usaha, yang terkadang membuat usaha seseorang tidak berjalan dengan lancar. Oleh karena itu dibutuhkan badan usaha yang berperan untuk mewujudkan masyarakat yang maju, adil dan makmur yang mengutamakan kesejahteraan bersama, dan bentuk usaha yang sesuai dengan hal itu adalah koperasi. Dalam undang-undang dasar negara republik indonesia tahun 1945 sebagaimana tercantum dalam pasal 33 ayat (1) dijelaskan bahwa perekonomian Indonesia disusun atas asas kekeluargaan. Sehingga koperasi merupakan satu- satunya badan usaha yang sesuai dengan asas tersebut.

Koperasi adalah kumpulan orang-orang untuk mewujudkan kepentingan ekonomi anggotanya, mewujudkan kesejahteraan dan kemakmuran bersama dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi yang sekaligus gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas asas kekeluargaan yang bertujuan memajukan kesejahteraan anggotanya pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Undang-undang no 25 dalam pasal 1 ayat 1

menjelaskan bahwa koperasi merupakan badan usaha yang beranggotakan orang-orang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas asas kekeluargaan sehingga tujuan koperasi adalah memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 (Undang-Undang nomor 25 tahun 1992 tentang perkoperasian pasal 3)

Dengan memperhatikan kedudukan koperasi tersebut, maka peran koperasi sangatlah penting dalam menumbuhkembangkan potensi ekonomi rakyat serta mempunyai ciri-ciri demokratis, kebersamaan, kekeluargaan dan keterbukaan. Oleh sebab itu seharusnya koperasi mempunyai ruang gerak dan kesempatan yang luas menyangkut kehidupan ekonomi rakyat. Mengacu pada pengertian yang telah ditetapkan tersebut, maka didalam kata koperasi terkandung unsur kebersamaan, kemitraan antar manusia termuat aspek pelaku subyek, sekaligus aspek sasarannya yakni manusia itu sendiri, dan didalamnya terkandung rasa cinta kesatuan arah dan visi guna meraih cita-cita yang diharapkan.

Fungsi dan peran koperasi yang khas di Indonesia sebagaimana yang telah dirumuskan dalam undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 1992 tentang perkoperasian pasal 4 (empat) yakni :

- a. Membangun dan Mengembangkan potensi dan kemampuan ekonomi anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosial.

- b. Berperan serta secara aktif dalam upaya mempertinggi kualitas kehidupan manusia dan masyarakat.
- c. Memperkokoh perekonomian nasional dengan koperasi sebagai sokogurunya
- d. Berusaha untuk mewujudkan dan mengembangkan perekonomian nasional yang merupakan usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi.

Persaingan ekonomi antar lembaga maupun badan usaha, mendorong koperasi untuk terus meningkatkan kinerja. Pengukuran kinerja diharapkan dapat mendorong koperasi untuk semakin maju serta dapat memberikan pelayanan maksimal kepada stakeholder dalam hal ini anggota maupun masyarakat pada umumnya.

Penilaian kinerja terhadap suatu lembaga merupakan suatu tahap evaluasi kerja yang dapat meningkatkan kualitas pekerjaan bagi kelangsungan aktivitas perusahaan di dalamnya. Pekerjaan yang diinginkan perusahaan untuk karyawannya memiliki standar mutu yang mengukur keberhasilan dari pekerjaan tersebut. Namun, kualitas hasil kerja dari sebagian karyawan tidak selalu memenuhi standar kualitas yang berlaku. Pada suatu waktu, situasi dan keadaan tidak memungkinkan untuk mencapai tujuan dan harapan dari perusahaan, dan sebagai akibatnya, penilaian kinerja yang dihasilkan menjadi buruk. Saat ini, adapun model sistem pengukuran kinerja yang terintegrasi yang populer dan banyak digunakan di industri, yaitu misalnya *Balance Scorecard* (BSC), *Integrated Performance Measurement* (IPMS), dan *Performance Prism*. Jika dibandingkan *Balance Scorecard* dengan *Performance Prism* memiliki beberapa

keunggulan, antara lain dapat mengidentifikasi pemangku kepentingan dari berbagai pihak yang berkepentingan, seperti pemilik dan investor, pemasok, pelanggan, tenaga kerja, manajemen dan masyarakat sekitar. Sedangkan Balance Scorecard sendiri hanya mengidentifikasi pemangku kepentingan hanya pada sisi pemangku kepentingan dan pelanggan.

Neely, Adams, dan Kennerley (2002) sebagaimana yang dikutip didalam buku mereka yang berjudul "*The Performance Prism: The Scorecard for Measuring and Managing Business Success*" menjelaskan bahwa *Performance Prism* ini adalah alat bantu yang berusaha mengintegrasikan lima hal yang terkait perspektif dan menyediakan struktur yang memungkinkan eksekutif untuk berpikir jawaban atas dari lima pernyataan yaitu kepuasan *stakeholder*, kontribusi *stakeholder*, strategi, proses, dan kapabilitas. Lalu *Performance prism* ini juga merupakan metode pengukuran kinerja terbaru. Karena pada metode ini berupaya menyempurnakan model-model pengukuran kinerja sebelumnya. Model ini tidak hanya didasari oleh strategi tetapi juga memperhatikan kepuasan dan kontribusi *stakeholder*, proses dan kapabilitas perusahaan. Memahami atribut apa yang menyebabkan *stakeholder* (pemilik dan tenaga kerja, pemerintah dan masyarakat sekitar) puas adalah langkah penting dalam metode *performance prism*. Untuk dapat mewujudkan kepuasan para *stakeholder* tersebut, maka pihak manajemen perusahaan perlu juga mempertimbangkan strategi-strategi apa saja yang harus dilakukan, proses-proses apa saja yang diperlukan untuk dapat menjalankan strategi tersebut, serta kemampuan apa saja yang harus dikembangkan untuk melaksanakannya.

Diharapkan dengan menggunakan metode ini akan mampu mendeteksi permasalahan dalam intern koperasi, membangun sinergi antara manajemen dengan karyawan, antara karyawan dengan lembaga koperasi, antara anggota dengan koperasi, antara masyarakat dengan koperasi dan antara pemerintah dengan koperasi. Sehingga, mampu membantu koperasi dalam meningkatkan kinerja.

Pengukuran kinerja dengan metode *performance prism* telah banyak digunakan dalam berbagai penelitian ilmiah. Penelitian-penelitian tersebut telah membuktikan bahwa dengan menggunakan metode ini akan lebih efektif dalam mendeteksi kinerja yang dianggap dapat merugikan perusahaan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Anggawati 2016 pada hotel The Damai mengemukakan bahwa keunggulan dari metode *performance prism* ini dibandingkan dengan pengukuran kinerja lain adalah bahwa dalam pengukuran kinerja dengan metode *performance prism* diawali dengan mengidentifikasi kepuasan dan kontribusi *stakeholder* yang dijadikan sebagai dasar untuk membangun strategi perusahaan. *Performance prism* juga mengidentifikasi *stakeholder* dari banyak pihak yang berkepentingan seperti *owner*, *investor*, *supplier*, konsumen, karyawan, pemerintah dan masyarakat. Selain itu, *key performance indicator (KPI)* yang diidentifikasi terdiri dari KPI strategi, KPI proses, KPI kapabilitas yang merupakan hasil dari identifikasi keinginan serta kebutuhan *stakeholder* dan tujuan perusahaan.

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu tersebut, penulis tertarik melakukan pengukuran kinerja dengan metode *performance prism* pada Koperasi Kredit Swastiastu.

Koperasi kredit Swastiastu merupakan Koperasi simpan pinjam dengan jumlah anggota terbesar di Buleleng. Jumlah anggota Koperasi Kredit Swastiastu sebanyak 9.454 orang. Yang tersebar di satu kantor cabang dan 7 kantor cabang pembantu di wilayah Kabupaten Buleleng..

Tabel 1.1 Laporan Jumlah Anggota dan Asset Koperasi Simpan Pinjam di Kabupaten Buleleng Tahun 2021 :

NO	NAMA KOPERASI	JUMLAH ANGGOTA	ASSET	SISA HASIL USAHA
1	Kop Kredit Swastiastu Singaraja	9,454	89,099,541,915	1,076,059,114
2	KSP Mandala Amerta Sedana	928	8,225,209,874	102,508,675
3	KSP Bali Nasional Akuntan	721	22,995,850,159	212,998,000
4	KSP Dana Mukti	605	17,696,430,184	84,532,728
5	KSP Nusa Abadi	519	7,845,290,137	22,071,537

Sumber : Laporan Dinas Koperasi Dan UKM Kabupaten Buleleng tahun 2021

Memenuhi kepuasan *stakeholder* adalah suatu keharusan bagi lembaga Koperasi yang bersifat bisnis jasa, mengingat ketatnya persaingan. Untuk meningkatkan kinerja para karyawan, Koperasi kredit swastiastu sudah menerapkan system penggajian dengan metode KPI (*Key Performance Indicator*). Dimana untuk menentukan gaji yang diperoleh masing - masing karyawan, telah ditetapkan target - target kerja yang jelas. Dengan menerapkan sistem penggajian tersebut, diharapkan lembaga mampu mencapai target target yang sudah ditetapkan dan mampu memberikan kepuasan terhadap stake holders. *Performance prism* merupakan pengukuran kinerja yang mengutamakan keinginan, kebutuhan serta kepuasan *stakeholder*. Sehingga, penulis dapat menyimpulkan judul dalam penelitian ini yaitu :

“Analisis Pengukuran Kinerja Dengan Metode *Performance Prism* Pada Koperasi Kredit Swastiastu”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka bisa dapat diidentifikasi bahwa permasalahan-permasalahan yang terdapat pada koperasi swastiastu, adalah sebagai berikut:

- 1) Seiring berjalannya waktu, kualitas dari tiap pekerja koperasi bisa saja berubah-ubah atau tidak selamanya sesuai dengan standar mutu yang telah diberlakukan. Hal ini bisa saja berdampak buruk dalam mencapai tujuan dan harapan dari koperasi tersebut, sehingga menyebabkan penilaian terhadap prestasi kerja yang menjadi menurun.
- 2) Untuk penggunaan metode pengukuran kinerja *performance prism* sendiri sudah pernah dilakukan di koperasi ini, dengan *performance prism* diharapkan akan lebih efektif dalam mendeteksi kinerja yang dianggap dapat merugikan perusahaan. Koperasi ini memiliki sebuah tujuan untuk memenuhi kepuasan *stakeholder* yang dimana hal ini merupakan sebuah keharusan dari lembaga koperasi yang bersifat bisnis jasa.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka untuk mendapatkan sebuah hasil penelitian terfokus dan untuk menghindari suatu penafsiran yang tidak diinginkan, maka penelitian ini dibatasi pada mengungkapkan analisis kinerja pengukuran kinerja dengan metode *performance prism* pada koperasi kredit swastiastu.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan di atas, penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah yang diinginkan serta dibutuhkan oleh para *stakeholder* Koperasi Kredit Swastiastu berdasarkan perspektif *stakeholder satisfaction* pada metode *performance prism*?
2. Strategi apakah yang dapat digunakan untuk memenuhi keinginan serta kebutuhan para *stakeholder* Koperasi Kredit Swastiastu berdasarkan perspektif *strategy* pada metode *performance prism*?
3. Proses apakah yang harus dilakukan untuk menjalankan strategi Koperasi Kredit Swastiastu tersebut berdasarkan perspektif *process* pada metode *performance prism*?
4. Kapabilitas apakah yang harus dikembangkan untuk menjalankan proses Koperasi Kredit Swastiastu tersebut berdasarkan perspektif *capability* pada metode *performance prism*?
5. Kontribusi apakah yang diharapkan Koperasi Kredit Swastiastu dari *stakeholder* berdasarkan perspektif *stakeholder contribution* pada metode *performance prism*?
6. Bagaimanakah hasil pengukuran kinerja dengan metode *performance prism* pada Koperasi Kredit Swastiastu?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui keinginan serta kebutuhan para *stakeholder* Koperasi Kredit Swastiastu berdasarkan perspektif *stakeholder satisfaction* pada metode *performance prism*.
2. Untuk mengetahui strategi yang dapat digunakan untuk memenuhi keinginan serta kebutuhan para *stakeholder* Koperasi Kredit Swastiastu berdasarkan perspektif *strategy* pada metode *performance prism*.
3. Untuk mengetahui proses yang harus dilakukan untuk menjalankan strategi Koperasi Kredit Swastiastu tersebut berdasarkan perspektif *process* pada metode *performance prism*.
4. Untuk mengetahui kapabilitas yang harus dikembangkan untuk menjalankan proses Koperasi Kredit Swastiastu tersebut berdasarkan perspektif *capability* pada metode *performance prism*.
5. Untuk mengetahui kontribusi yang diharapkan Koperasi Kredit Swastiastu dari *stakeholder* berdasarkan perspektif *stakeholder contribution* pada metode *performance prism*.
6. Untuk mengetahui hasil pengukuran kinerja dengan metode *performance prism* pada Koperasi Kredit Swastiastu.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Melalui penelitian ini penulis mencoba memberikan hasil penelitian pengukuran kinerja dengan metode *performance prism* pada Koperasi Kredit Swastiastu

2. Manfaat Praktis

a) Bagi Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi penunjang maupun tambahan literatur ataupun referensi di bidang akuntansi. Sehingga bermanfaat untuk penelitian selanjutnya yang sejenis.

b) Bagi Mahasiswa

Melalui penelitian ini, diharapkan mahasiswa dapat meningkatkan pemahaman teori tentang pengukuran kinerja dengan metode *performance prism*. Serta dapat mengimplementasikannya di lapangan.

c) Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi untuk penelitian-penelitian sejenis yang menyangkut pengukuran kinerja dengan metode *performance prism*.

d) Bagi Koperasi Kredit Swastiastu

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak koperasi dalam menilai kinerja manajemennya serta meningkatkan kinerja koperasi tersebut.