

## ABSTRAK

Sukmalinto (0607718), **Analisis Pengukuran Kinerja Lembaga Berbasis *Balanced Scorecard* di Dompot Peduli Ummat Daarut Tauhiid Bandung**, dibawah bimbingan Askolani, SE., MM.

Dalam menghadapi tantangan perekonomian global, masyarakat sering dilanda oleh krisis ekonomi yang berdampak pada perekonomian masyarakat itu sendiri. Dampak tersebut berupa kemiskinan yang menjadi masalah setiap tahunnya untuk dicari dan diupayakan solusinya. Salah satu solusi yang diperintahkan dalam Islam adalah perintah zakat, infak, dan sedekah (ZIS). Dengan adanya ZIS ini muncul lembaga-lembaga pengelola ZIS yang dikenal dengan Lembaga Amil Zakat (LAZ), namun perlu diperhatikan perihal kinerja lembaga tersebut agar masyarakat percaya dalam menitipkan dana ZIS untuk disampaikan kepada yang berhak. Berdasarkan hasil observasi penulis terhadap LAZ Dompot Peduli Ummat Daarut Tauhiid Bandung, terdapat ketidakstabilan kinerja pada lembaga tersebut bahkan mengalami penurunan dengan melihat penghimpunan dan penyaluran dana lembaga. Salah satu metode yang digunakan dalam pengukuran kinerja lembaga adalah *Balanced Scorecard* dengan mengukur kinerja dari empat perspektif, yaitu: perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka diadakan penelitian mengenai analisis Pengukuran Kinerja Lembaga Berbasis *Balanced Scorecard* di Dompot Peduli Ummat Daarut Tauhiid Bandung. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi konsep pengukuran kinerja lembaga berbasis *balanced scorecard*, penentuan indikator kinerja utama lembaga dalam *balanced scorecard*, kinerja lembaga, dan hubungan antar perspektif dalam *balanced scorecard* di Dompot Peduli Ummat Daarut Tauhiid Bandung.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan ditunjang oleh studi literatur. Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah observasi (*observation*), wawancara (*interview*), dan studi dokumentasi (*study documentation*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi konsep *balanced scorecard* belum dilaksanakan sepenuhnya terutama pada perspektif pelanggan dan perspektif proses bisnis internal. Hal ini berpengaruh terhadap kinerja lembaga secara keseluruhan. Oleh karenanya, penulis menyarankan untuk menambah indikator-indikator kinerja yang dibutuhkan oleh lembaga ke dalam *balanced scorecard* sehingga keterkaitan antar perspektif kinerja dapat terukur berbanding lurus. Hal ini akan memudahkan dalam meningkatkan kinerja lembaga.

**Kata Kunci : Pengukuran Kinerja, *Balanced Scorecard***

Sukmalinto, 2013

Analisis Pengukuran Kinerja Lembaga Berbasis *Balanced Scorecard* Di Dompot Peduli Ummat Daarut Tauhiid Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

## **ABSTRACT**

Sukmalinto (0607718), *The Analysis of Institution Performance Measurement Based on Balanced Scorecard at Dompot Peduli Ummat Daarut Tauhiid Bandung*, under guidance of Askolani, SE., MM.

*In the face of global economic challenges, people are often hit by the economic crisis affecting the economy of the community itself. The impact of poverty is an issue every year to look for and sought a solution. One solution is commanded in Islam is zakat, infak, and sedekah orders (ZIS). The presence of ZIS, management institutions of ZIS appeared who known as Lembaga Amil Zakat (LAZ), however need to be considered regarding the performance of these institutions so that the public believes the ZIS funds entrusted to be delivered to the beneficiary. Based on the observation of the researcher to LAZ Dompot Peduli Ummat Daarut Tauhiid Bandung, there is instability in the performance of these institutions has decreased even by looking at the collection and disbursement of funds of the institution. One method of used in measuring institution performance is Balanced Scorecard with measure performance from four perspectives, that is: financial perspective, customer perspective, internal business process perspectives, and learning and growth perspective.*

*Based on these problems then conducted research on the analysis of Performance Measurement Based on Balanced Scorecard at Dompot Peduli Ummat Daarut Tauhiid Bandung. The purpose of this study is to know the implementation of the concept of institution performance measurement based on balanced scorecard, determination of key performance indicators of institution on balanced scorecard, institution performance, and the relationship between the perspective of the balanced scorecard at Dompot Peduli Ummat Daarut Tauhiid Bandung.*

*The method used in this research is to use the method descriptive study using a qualitative approach and supported by the literature. Data collection techniques used in this study is the observation, interviews, and study documentation.*

*The results showed that the implementation of the balanced scorecard concept has not been fully implemented, especially in the customer perspective and the internal business process perspective. This affects the overall performance of the institution. Therefore, researchers suggested to add the performance indicators required by the institution to the balanced scorecard so that the relationship between perspectives performance can be measured directly proportional. This will facilitate in improving institution performance.*

**Keyword : Performance Measurement, Balanced Scorecard**

Sukmalinto, 2013

Analisis Pengukuran Kinerja Lembaga Berbasis Balanced Scorecard Di Dompot Peduli Ummat Daarut Tauhiid Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu