

## ABSTRAK

Badan Pelayanan Kerohanian merupakan salah satu lembaga yang berada dibawah naungan Universitas Kristen Maranatha. Permasalahan yang terjadi di Badan Pelayanan Kerohanian ini adalah penilaian kesuksesan program dasar belum diketahui secara jelas. Pada saat ini, Badan Pelayanan Kerohanian sudah memiliki tolak ukur, namun dalam menilai kesuksesan program dasar, Badan Pelayanan Kerohanian masih mengalami kesulitan, karena tolak ukur yang ada belum memadai untuk mengetahui tingkat kesuksesan program yang sudah ada. Maka, Badan Pelayanan Kerohanian memerlukan suatu usulan alat ukur penilaian kinerja program Badan Pelayanan Kerohanian.

Dalam melakukan penelitian ini, metode yang digunakan adalah dengan melakukan pengumpulan data dengan observasi di Badan Pelayanan Kerohanian, melakukan wawancara dengan sumber-sumber yang berhubungan langsung dengan Badan Pelayanan Kerohanian, kemudian menganalisis tujuan strategis berdasarkan kerangka *Balanced Scorecard* yang ada di Badan Pelayanan Kerohanian untuk mendapatkan *key performance indicator*. Indikator-indikator tersebut kemudian diuji validitas *construct* agar didapatkan indikator-indikator yang valid berdasarkan sumber yang berpengalaman, selanjutnya dilakukan wawancara kepada staf Badan Pelayanan Kerohanian untuk mengetahui pengelompokan masing-masing indikator yang akan digunakan di setiap program yang ada dan dilakukan wawancara kembali dalam pemberian bobot akhir dengan menggunakan metode Delphi di Badan Pelayanan Kerohanian

Hasil penelitian ini akan berupa *key performance indicator* yang didapat dari hasil wawancara kepada para staf Badan Pelayanan Kerohanian. Indikator-indikator ini akan dikelompokkan ke dalam masing-masing program yang ada di Badan Pelayanan Kerohanian. Kemudian, masing-masing indikator tersebut akan diberikan bobot. Bobot akhir ini yang akan digunakan dalam penilaian kinerja program Badan Pelayanan Kerohanian.

Contoh program yang dilakukan di Badan Pelayanan Kerohanian dalam Bidang Pelayanan Karyawan adalah program Paskah. Dalam program Paskah ini *key performance indicator* yang dipakai seperti jumlah peserta yang mengikuti fellowship, frekuensi orang yang mengikuti fellowship, jumlah orang yang membuat perencanaan program lebih terarah, jumlah absensi dari setiap individu panitia program, setiap indikator yang dipakai ini masing-masing diberi bobot sehingga dapat dilakukan penilaian kesuksesan dari program Paskah tersebut. Diharapkan laporan penelitian ini dapat berguna bagi Badan Pelayanan Kerohanian dalam menilai kinerja program yang ada.

# DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1 – 1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1 – 1
1.2. Identifikasi Masalah .....	1 – 2
1.3. Pembatasan Masalah dan Asumsi .....	1 – 2
1.4. Perumusan Masalah .....	1 – 2
1.5. Tujuan Penelitian .....	1 – 3
1.6. Sistematika Penelitian .....	1 – 3
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....	2 – 1
2.1. <i>Balanced Scorecard</i> .....	2 – 1
2.1.1. Pengertian <i>Balanced Scorecard</i> .....	2 – 1
2.1.2. Manfaat <i>Balanced Scorecard</i> .....	2 – 4
2.1.3. Empat Perspektif <i>Balanced Scorecard</i> .....	2 – 5
2.2. Metode Delphi .....	2 – 13
2.2.1. Pengertian Metode Delphi .....	2 – 13
2.2.2. Kelebihan dan Kekurangan Metode Delphi.....	2 – 13
2.2.3. Teknik Wawancara .....	2 – 14
2.2.4. Tipe Wawancara .....	2 – 16
2.2.5. Petunjuk Umum Pelaksanaan Wawancara.....	2 – 16
2.3. <i>Program Evaluation</i> .....	2 – 18
2.3.1. Pengertian Pengukuran Kinerja .....	2 – 18
2.3.2. Prasyarat Keberhasilan Pengukuran Kinerja.....	2 – 19

	2.3.3. Pengertian dan Fungsi Indikator Kinerja .....	2 – 20
	2.3.4. Syarat-syarat Indikator Kinerja .....	2 – 22
	2.3.5. Langkah-langkah Penyusunan Pengukuran Kinerja ..	2 – 22
	2.3.6. Strategi Bagi Keberhasilan Pengukuran Kinerja .....	2 – 23
	2.3.7. Siklus Pengukuran Kinerja .....	2 – 24
<b>BAB 3</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>3 – 1</b>
	3.1. Penelitian Pendahuluan .....	3 – 3
	3.2. Studi Pustaka .....	3 – 4
	3.3. Identifikasi Masalah .....	3 – 7
	3.4. Pembatasan Masalah .....	3 – 7
	3.5. Perumusan Masalah .....	3 – 7
	3.6. Membuat Indikator yang Berhubungan Dengan KPI .....	3 – 7
	3.7. Pengumpulan Data Awal .....	3 – 8
	3.8. Analisis Tujuan Strategis .....	3 – 9
	3.9. Uji Validitas <i>Construct</i> .....	3 – 9
	3.10. Penyusunan Kuesioner Penelitian .....	3 – 9
	3.11. Penentuan Jumlah Sampel .....	3 – 9
	3.12. Pembagian Kuesioner .....	3 – 10
	3.13. Pengumpulan Data Akhir .....	3 – 10
	3.14. Penentuan Bobot .....	3 – 10
	3.15. Analisis .....	3 – 10
	3.16. Kesimpulan dan Saran .....	3 – 10
<b>BAB 4</b>	<b>PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA .....</b>	<b>4 – 1</b>
	4.1. Data Umum Perusahaan .....	4 – 1
	4.1.1 Sejarah Berdiri Universitas Kristen Maranatha .....	4 – 1
	4.1.2 Lambang Maranatha .....	4 – 6
	4.1.3 Struktur Organisasi Universitas Kristen Maranatha ...	4 – 6
	4.1.4 Tri Dharma Perguruan Tinggi .....	4 – 7
	4.1.5 Visi dan Misi Maranatha.....	4 – 6

4.1.6 Nilai Terminal Universitas Kristen Maranatha.....	4 – 7
4.1.7 Badan Pelayanan Kerohanian .....	4 – 10
4.1.7.1 Struktur Organisasi .....	4 – 10
4.1.7.2 <i>Job Descriptions</i> .....	4 – 11
4.2. Pengumpulan Data .....	4 – 13
4.2.1 Hasil Wawancara Pertama .....	4 – 13
4.2.1.1 Hasil Wawancara Pertama Menurut Pa Judea	4 – 13
4.2.1.2 Hasil Wawancara Pertama Menurut Bu Rita ..	4 – 17
4.2.1.3 Hasil Wawancara Pertama Menurut Bu Eny ..	4 – 20
4.2.1.4 Hasil Wawancara Pertama Menurut Pa Rudi..	4 – 23
4.2.1.5 Hasil Wawancara Pertama Menurut Pa Iwan	4 – 26
4.2.1.6 Rangkuman Hasil Wawancara .....	4 – 29
4.2.1.7 Indikator Pengukuran Kinerja Program BPK .	4 – 35
4.2.2 Hasil Wawancara Kedua dipandang dari	
Bidang Pelayanan Masing-masing Divisi .....	4 – 38
4.2.2.1 Wawancara Kedua dipandang dari Bidang	
Pelayanan Mahasiswa .....	4 – 39
4.2.2.2 Wawancara Kedua dipandang dari Bidang	
Pelayanan Karyawan .....	4 – 42
4.2.2.3 Wawancara Kedua dipandang dari Bidang	
Pelayanan <i>Strategy Ministry</i> .....	4 – 44
4.2.3 Hasil Wawancara Kedua dipandang dari	
Bidang Pelayanan Divisi Lain .....	4 – 50
4.2.3.1 Wawancara Kedua Bidang Pelayanan	
Mahasiswa dipandang dari Divisi Lain.....	4 – 51
4.2.3.2 Wawancara Kedua Bidang Pelayanan	
Karyawan dipandang dari Divisi Lain .....	4 – 54

BAB 5 Pengolahan Data dan Analisis .....	5 – 1
5.1. Pengolahan Data .....	5 – 1
5.1.1 Membuat <i>Key Performance Indikator</i> dari Hasil	
Wawancara Pertama Sebelum Uji Validitas <i>Construct</i>	5 – 1
5.1.2 Membuat <i>Key Performance Indikator</i> dari Hasil	
Wawancara Pertama Sesudah Uji Validitas <i>Construct</i>	5 – 6
5.1.3 Mengolah Data Wawancara Kedua.....	5 – 11
5.1.3.1 Mahasiswa .....	5 – 12
5.1.3.2 Karyawan .....	5 – 15
5.2. Analisa Hasil Wawancara Kedua .....	5 – 18
5.2.1 Bidang Pelayanan Mahasiswa .....	5 – 18
5.2.2 Bidang Pelayanan Karyawan.....	5 – 19
5.2.3 Bidang Pelayanan Strategy Ministry .....	5 – 20
5.2.4 Analisis Indikator yang Tidak Dipilih	
Secara Keseluruhan .....	5 – 22
5.3. Penentuan Bobot Akhir Berdasarkan Metode Delphi .....	5 – 23
5.3.1 Penentuan Bobot Akhir Berdasarkan Metode Delphi	
Tidak Menggunakan Konsensus.....	5 – 24
5.3.2 Penentuan Bobot Akhir Berdasarkan Metode Delphi	
Tidak Menggunakan Konsensus.....	5 – 31
5.4. Alasan Yang Digunakan untuk Badan Pelayanan Kerohanian	
Dalam Memilih Bobot Akhir .....	5 – 33
 BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Kesimpulan .....	6 – 1
6.2. Saran .....	6 – 18
 DAFTAR PUSTAKA .....	xiv
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
4.1	Indikator Yang Digunakan Dalam Bidang Pelayanan Mahasiswa	4-36
4.2	Indikator Yang Digunakan Dalam Bidang Pelayanan Karyawan	4-39
4.3	Indikator Yang Digunakan Dalam Bidang Pelayanan <i>Strategy Ministry</i>	4-41
4.4	Indikator Yang Digunakan Dalam Bidang Pelayanan Mahasiswa Dilihat dari Bidang Pelayanan lain	4-47
4.5	Indikator Yang Digunakan Dalam Bidang Pelayanan Karyawan Dilihat dari Bidang Pelayanan lain	4-50
5.1	<i>Key Performance Indicator</i> dari <i>Customer Perspective</i>	5-2
5.2	<i>Key Performance Indicator</i> dari <i>Internal process Perspective</i>	5-3
5.3	<i>Key Performance Indicator</i> dari <i>Learning and Growth Perspective</i>	5-4
5.4	<i>Key Performance Indicator</i> dari <i>Financial Perspective</i>	5-5
5.5	<i>Key Performance Indicator</i> dari <i>Customer Perspective</i>	5-7
5.6	<i>Key Performance Indicator</i> dari <i>Internal process Perspective</i>	5-8
5.7	<i>Key Performance Indicator</i> dari <i>Learning and Growth Perspective</i>	5-9
5.8	<i>Key Performance Indicator</i> dari <i>Financial Perspective</i>	5-10
5.9	Perbandingan Nilai Bobot Bidang Pelayanan Mahasiswa	5-12
5.10	Perbandingan Nilai Bobot Bidang Pelayanan Karyawan	5-15
5.11	Perbandingan Nilai Bobot Bidang Pelayanan Mahasiswa	5-25
5.12	Perbandingan Nilai Bobot Bidang Pelayanan Karyawan	5-28
5.13	Penentuan Bobot Akhir untuk Badan Pelayanan Kerohanian	5-32
6.1	Penentuan Bobot Akhir untuk Setiap Indikator di Bidang Pelayanan Mahasiswa	6-12
6.2	Penentuan Bobot Akhir untuk Setiap Indikator di Bidang Pelayanan Karyawan	6-15

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
2.1	Kerangka <i>Balanced Scorecard</i>	2-9
3.1	<i>Flow Chart</i> Sistematika Penelitian	3-1
3.2	Kerangka <i>Balanced Scorecard</i>	3-8
4.1	Struktur Organisasi Universitas Kristen Maranatha	4-7
4.2	Nilai-Nilai Kristiani Universitas Kristen Maranatha	4-9
4.3	Struktur Organisasi Badan Pelayanan Kerohanian	4-10
5.1	Kerangka <i>Balanced Scorecard</i>	5-1

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran</b>	<b>Judul</b>
L.1	Berita Acara Seminar Proposal Tugas Akhir
L.2	Catatan Bimbingan Akhir
L.3	Validasi <i>Construct</i>
L.4	Data Umum Badan Pelayanan Kerohanian
L.5	Nilai-nilai Kristiani Universitas Kristen Maranatha
L.6	Indikator Kinerja Program BPK
L.7	Lembar Pembobotan dan Penggolongan Kinerja Berdasarkan Bidang Pelayanan Mahasiswa
L.8	Lembar Pembobotan dan Penggolongan Kinerja Berdasarkan Bidang Pelayanan Karyawan
L.9	Lembar Pembobotan dan Penggolongan Kinerja Berdasarkan Bidang Strategy Ministry
L.10	Laporan Bidang Pelayanan Mahasiswa BPK
L.11	Laporan Bidang Pelayanan Karyawan BPK
L.12	Laporan Bidang Pelayanan <i>Strategic Ministry</i> BPK