

ABSTRACT

The purpose of this thesis are to test and prove that good performance of SMAK BPK Penabur Bandung if applying the concept of Balanced Scorecard. The research method used by the author is descriptive analysis. The analysis showed that performance of SMAK BPK Penabur Bandung is pretty good overall. In the financial perspective which includes the receipt of the number of students each year, SMAK BPK Penabur continues to increase. For the customer perspective shows the good performance of the circulation of the questionnaire teacher performance. In the internal business process perspective, the entity SMAK BPK Penabur has done a good innovation, by developing a more modern educational program. And for learning and growth perspective, rigorous selection, training and seminars for the staff and teachers show a good performance. Based on these results, the authors suggest more concerned entities for new innovations that will be given to the students, so that the students (customers) can remain faithful to the entity. And improve the financial perspective in terms of increased revenue through admissions to have a better performance in order to maintain the company's success in education.

Keywords: Balanced Scorecard, Performance Measurement

ABSTRAK

Tujuan dari skripsi ini adalah untuk menguji dan membuktikan bahwa kinerja SMAK BPK Penabur Bandung baik jika menerapkan konsep Balanced Scorecard. Metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah analisis deskriptif. Hasil analisis menunjukkan bahwa kinerja SMAK BPK Penabur Bandung jika dilihat dari perspektif keuangan dan perspektif nonkeuangan secara keseluruhan baik. Dalam perspektif keuangan yang dilihat dari penerimaan jumlah siswa setiap tahunnya, SMAK BPK Penabur terus mengalami peningkatan. Untuk perspektif pelanggan menunjukkan kinerja yang baik dari hasil pengedaran kuisioner kinerja pengajar. Dalam perspektif proses bisnis internal, entitas SMAK BPK sudah melakukan inovasi yang baik, dengan mengembangkan program pendidikan yang semakin modern. Dan untuk perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, seleksi ketat, training dan seminar bagi staff dan pengajar menunjukkan kinerja yang baik. Berdasarkan hasil inilah, penulis menyarankan entitas untuk lebih memikirkan inovasi baru yang akan diberikan untuk para siswa/i, agar para siswa/i (pelanggan) dapat tetap setia terhadap entitas. Dan meningkatkan perspektif keuangan dalam hal peningkatan pendapatan melalui penerimaan siswa/i baru agar memiliki kinerja yang lebih baik lagi untuk dapat mempertahankan kesuksesan perusahaan di dunia pendidikan.

Kata kunci: Balanced Scorecard, Pengukuran kinerja

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|------------------------------------------------------------------------------|---------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI..... | iii |
| KATA PENGANTAR..... | iv |
| <i>ABSTRACT</i> | vi |
| ABSTRAK..... | vii |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR TABEL..... | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xiii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar belakang penelitian..... | 1 |
| 1.2 Identifikasi masalah..... | 5 |
| 1.3 Tujuan penelitian..... | 5 |
| 1.4 Manfaat penelitian..... | 6 |
| | |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS..... | 7 |
| 2.1 Visi dan misi..... | 7 |
| 2.1.1 Pengertian visi..... | 7 |

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.1.2 Pengertian misi..... | 7 |
| 2.2 Strategi..... | 8 |
| 2.2.1 Pengertian strategi..... | 8 |
| 2.3 Kinerja..... | 8 |
| 2.3.1 Pengertian kinerja..... | 8 |
| 2.3.2 Tujuan dan manfaat pengukuran kinerja..... | 9 |
| 2.3.3 Macam-macam ukuran kinerja..... | 10 |
| 2.3.3.1 Sistem ukuran kinerja..... | 11 |
| 2.3.3.2 Keterbatasan sistem pengendalian keuangan..... | 12 |
| 2.3.3.3 Karakteristik sistem pengukurna kinerja..... | 13 |
| 2.4 Balanced scorecard..... | 13 |
| 2.4.1 Pengertian balanced scorecard..... | 13 |
| 2.4.2 Keunggulan balanced scorecard dibandingkan metode tradisional..... | 14 |
| 2.4.3 Balanced scorecard sebagai sebuah sistem manajemen..... | 20 |
| 2.4.4 Empat perspektif dalam balanced scorecard..... | 21 |
| 2.4.4.1 Perspektif finansial..... | 21 |
| 2.4.4.2 Perspektif pelanggan..... | 22 |
| 2.4.4.3 Perspektif proses bisnis internal..... | 23 |
| 2.4.4.4 Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan..... | 25 |
| 2.4.5 Menyelaraskan balanced scorecard dengan strategi..... | 25 |
| 2.4.6 Mengimplementasikan balanced scorecard..... | 26 |
| 2.4.7 Sistem perencanaan strategik dengan balanced scorecard.. | 28 |
| 2.4.8 Kerangka pemikiran..... | 30 |

| | |
|---------------------------------------------------------|-----------|
| 2.4.9 Hipotesis penelitian..... | 31 |
| 2.4.10 Bagan kerangka pemikiran..... | 32 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 33 |
| 3.1 Objek penelitian..... | 33 |
| 3.1.1 Lokasi dan waktu penelitian..... | 33 |
| 3.1.2 Visi dan misi BPK Penabur..... | 33 |
| 3.1.2.1 Visi BPK Penabur..... | 33 |
| 3.1.2.2 Misi BPK Penabur..... | 33 |
| 3.1.3 Struktur organisasi kepengurusan..... | 34 |
| 3.2 Metode penelitian..... | 34 |
| 3.3 Teknik pengumpulan data..... | 34 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 36 |
| 4.1 Objek penelitian..... | 36 |
| 4.1.1 Sejarah singkat..... | 36 |
| 4.1.2 Visi dan misi SMAK BPK Penabur..... | 41 |
| 4.2 Strategi yang diterapkan oleh SMAK BPK Penabur..... | 42 |
| 4.2.1 Strategi bagian pengembangan organisasi..... | 42 |
| 4.2.1.1 Program SMAK 1 BPK Penabur..... | 43 |
| 4.2.1.2 Program SMAK 2 BPK Penabur..... | 44 |
| 4.2.1.3 Program SMAK 3 BPK Penabur..... | 45 |
| 4.2.2 Strategi bagian pendidikan..... | 46 |
| 4.2.3 Strategi bagian SDM..... | 47 |

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 4.3 Rancangan penyusunan balanced scorecard di SMAK BPK Penabur Bandung..... | 48 |
| 4.4 Ukuran-ukuran yang digunakan dalam balanced scorecard pada SMAK BPK Penabur Bandung..... | 53 |
| 4.4.1 Perspektif keuangan..... | 53 |
| 4.4.2 Perspektif pelanggan..... | 56 |
| 4.4.2.1 Penilaian kehadiran pengajar..... | 56 |
| 4.4.2.2 Penilaian kesiapan pengajar..... | 57 |
| 4.4.2.3 Penilaian pengetahuan belajar..... | 57 |
| 4.4.2.4 Penilaian penyampaian materi pengajar..... | 58 |
| 4.4.2.5 Penilaian tugas dan latihan pengajar..... | 59 |
| 4.4.2.6 Penilaian materi ujian pengajar..... | 60 |
| 4.4.2.7 Penilaian umpan balik pengajar..... | 61 |
| 4.4.2.8 Penilaian keberhasilan belajar..... | 61 |
| 4.4.2.9 Penilaian secara umum..... | 62 |
| 4.5 Perspektif proses bisnis internal..... | 62 |
| 4.6 Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan..... | 63 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | 65 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 65 |
| 5.2 Saran..... | 66 |
| 5.3 Keterbatasan penelitian..... | 67 |

| | |
|-----------------------------------|----|
| DAFTAR PUSTAKA..... | 75 |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS..... | 76 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|----------|------------------------------------------|
| Gambar 1 | Kerangka pemikiran..... 32 |
| Gambar 2 | Gambar bagan struktur organisasi..... 34 |
| Gambar 3 | Gambar objektif SMAK BPK..... 51 |

DAFTAR TABEL

| | | Halaman |
|-----------|-------------------------------------------------------------------|---------|
| Tabel I | Tabel perbedaan balanced scorecard dengan metode tradisional..... | 23 |
| Tabel II | Tabel perspektif balanced scorecard..... | 26 |
| Tabel III | Tabel sejarah BPK | 38 |
| Tabel IV | Tabel program SMAK | 43 |
| Tabel V | Tabel balanced scorecard..... | 50 |