

ABSTRAK

Selama ini kesuksesan kinerja badan pengelola zakat masih banyak didominasi oleh ukuran keuangan saja. Ini terbukti dari info-info bulanan maupun tahunan, baik dari internal badan juga media massa, yang selalu menyebut besaran angka penerimaan dana zakat, infak, dan sedekah. Untuk menghadapi persaingan bisnis ke depan yang lebih kompleks dan kompetitif, badan pengelola zakat harus memiliki pengukuran kinerja lain yang tidak kalah pentingnya guna kelangsungan operasional badan. Ukuran kinerja yang dimaksud adalah ukuran kinerja nonkeuangan. Ukuran kinerja nonkeuangan pada dasarnya memiliki integrasi yang kuat dengan ukuran keuangan, contohnya ukuran nonkeuangan bisa membantu badan untuk menjamin, memperbaiki, dan mempertahankan kualitas sumber daya manusianya. Dengan baiknya SDM yang dimiliki maka urusan pengumpulan uang zakat, infak, juga sedekah dan pengelolaannya juga akan berdampak signifikan. Alat pengukuran kinerja yang dapat digunakan untuk mengetahui kinerja dari segi keuangan dan nonkeuangan adalah *Balanced Scorecard* (BSC). *Balanced Scorecard* merupakan suatu pengukuran kinerja yang menyeluruh, dimana kinerja suatu badan diukur dari empat perspektif utama yaitu pelanggan, proses bisnis internal, pembelajaran dan pertumbuhan, dan keuangan. Salah satu perspektif dalam BSC yaitu perspektif pembelajaran dan pertumbuhan bisa digunakan untuk menilai bagaimana perkembangan karyawan di dalam suatu badan. Penilaian ini diharapkan agar masing-masing menjadi karyawan yang berdaya saing sehingga akhirnya mampu menghasilkan kinerja yang prima bagi kelangsungan hidup badan. Adapun lingkup-lingkup yang diukur kinerjanya di perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dalam BSC terbagi menjadi tiga, modal manusia yang terdiri dari perekrutan karyawan, pelatihan karyawan, dan retensi (bertahannya) karyawan. Kedua, modal informasi yang mencakup teknologi dan infrastruktur. Ketiga, modal organisasi yang meliputi komunikasi karyawan, kepuasan karyawan, pengetahuan karyawan, keberhasilan (kesuksesan) karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk menerapkan penggunaan BSC melalui perspektif pembelajaran dan pertumbuhan sebagai pengukuran kinerja kepada pihak manajemen. Obyek penelitian adalah badan X milik pemerintah dibawah Departemen Agama Propinsi Jawa Timur yang bergerak di bidang pengumpulan, pengelolaan, dan distribusi dana zakat, infak, dan sedekah yang berada di Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan data yang digunakan adalah data badan tahun 2007-2008 yang berhubungan dengan ukuran-ukuran pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa dari delapan ukuran kinerja pembelajaran dan pertumbuhan, lima ukuran diantaranya sudah diterapkan. Namun masalahnya, kelima ukuran tersebut masih bersifat *stand-alone*, masih berdiri sendiri tanpa menunjukkan integrasi yang relevan, tidak teratur sehingga sulit untuk dikomunikasikan. Dengan BSC, kelima ukuran yang dipakai bisa ditampung dan akan terlihat jelas arah perkembangan para karyawan, penggunaan infrastruktur yang ada, dan komunikasi ke depan.