

ABSTRAK

Pengukuran kinerja perusahaan harus memperhatikan baik aspek keuangan, operasional pelanggan, maupun karyawan. Untuk mengatasi hal ini, maka digunakan *Balanced Scorecard* (BSC) yang mengukur kinerja dari sudut pandang keuangan dan non keuangan. Kata *Balanced Scorecard* digunakan karena menunjukkan keseimbangan antara pengukuran eksternal untuk pelanggan dengan pengukuran internal dari keuangan, proses bisnis dan pembelajaran dan bertumbuh. Pengukuran BSC berawal dari menentukan visi, misi, dan strategi dari Lembaga Kerohanian "X". Visi harus dihubungkan dengan strategi dan strategi tersebut dihubungkan dengan pengukuran BSC untuk menghasilkan tujuan jangka panjang yang efektif.

Inti kekuatan dari BSC terletak pada tiga hal yaitu visi, fokus, dan sederhana. BSC menerjemahkan visi dan strategi ke dalam pengukuran-pengukuran dalam BSC. BSC menempatkan visi dan strategi sebagai fokus, sehingga karyawan dapat mengarahkan tindakannya bersifat strategik dan diagnosis. Manajemen dapat memusatkan perhatiannya pada visi dan strategi sehingga dapat meningkatkan kinerja lembaga.

BSC mengukur kinerja dari empat sudut pandang sebagai satu kesatuan yang utuh dan saling berkaitan, yaitu : *financial perspective*, *customer perspective*, *internal business process perspective*, dan *learning and growth perspective*. Dalam tiap-tiap perspektif tersebut akan ditentukan tujuan, target, dan tolok ukur yang dapat digunakan sebagai dasar pengukuran kinerja dari lembaga.

Dalam perspektif finansial, tolok ukur yang digunakan adalah jumlah donasi dan biaya operasional. Dalam perspektif pelanggan, tolok ukur yang digunakan adalah *customer retention*, dan *number of complain*. Dalam perspektif internal bisnis proses, tolok ukur yang digunakan adalah tanggapan/jawaban atas surat/proposal yang masuk, penyelesaian atas keluhan yang masuk. Dalam perspektif belajar dan bertumbuh, tolok ukur yang digunakan adalah pendayagunaan pekerja, pendayagunaan sistem informasi, dan motivasi, pemberdayaan dan keselarasan. Dalam penelitian, yang dibahas secara fokus adalah perspektif belajar dan bertumbuh, ketiga perspektif lainnya tidak dibahas secara mendalam, akan tetapi dipakai sebagai pendukung.