

ABSTRAK

Yayasan Dana Sosial Al Falah (YDSF) merupakan perwujudan inisiatif dari beberapa tokoh agama Islam di Surabaya, yang ingin menyelesaikan masalah sosial masyarakat yang dilakukan dalam bentuk baku maka didirikanlah YDSF. Selama ini pengukuran kinerja di YDSF dari aspek keuangan yaitu melalui audit publik, dan 5 perspektif yaitu Omset, Donatur, Pendayagunaan dana, Biaya operasional dan Penguatan brand sedangkan aspek non finansial hanya kedisiplinan kerja yaitu menggunakan *check clock*, sehingga bisa dikatakan YDSF belum menerapkan metode *Balance Scorecard* maupun *Total Performance Scorecard*. Oleh karena itu dalam penelitian ini akan dirancang sistem pengukuran kinerja dengan menggunakan metode *Total Performance Scorecard*

Balanced Scorecard (BSC) merupakan sebuah sistem manajemen strategis sekaligus sebagai sistem pengukuran kinerja yang menerjemahkan visi, misi, dan strategi organisasi ke dalam berbagai tujuan dan tolok ukur. Tolok ukur kinerja atau *Key Performance Indicator* (KPI) di dalam penelitian ini ditinjau dari lima perspektif, yaitu Perspektif Dampak Sosial (Mustahaiq), Perspektif Keuangan, Perspektif Pelanggan (Donatur), Perspektif Proses Internal dan Perspektif Pengetahuan dan Pemelajaran. Agar YDSF mencapai kinerja tinggi, maka setiap level dalam organisasi harus menyelaraskan tujuan mereka dengan tujuan organisasi yang dinyatakan dalam *Organizational Balanced Scorecard* (OBSC) yang meliputi *Scorecard* Perusahaan dan *Scorecard* Departemen.

Perancangan OBSC dimulai dengan menerjemahkan visi dan misi ke dalam faktor penentu keberhasilan, tujuan dan tolok ukur yang spesifik. Agar pencapaian masing-masing KPI dapat diukur, maka masing-masing KPI dalam OBSC harus memiliki target. Target inilah yang akan digunakan sebagai dasar kriteria penilaian kinerja. Berdasarkan rancangan OBSC yang telah dibuat, dilakukan pengembangan *Balanced Scorecard* untuk tingkat yang lebih rendah di YDSF. Dalam penelitian ini, *Scorecard* Perusahaan diturunkan ke *Scorecard* Departemen. Pada proses perancangan *Scorecard* Departemen di dalam penelitian ini muncul hambatan penelitian. Hambatan penelitian tersebut adalah tidak dimungkinkannya setiap Departemen untuk merancang *Scorecard* Departemen berdasarkan rancangan *Scorecard* Perusahaan. Oleh karena itu, dilakukan modifikasi pada *Scorecard* Departemen yang dirancang, yaitu perancangan *Scorecard* Departemen dilakukan oleh perusahaan atas dasar *job description*. Selain itu hambatan penelitian lainnya adalah tidak dimungkinkannya setiap karyawan untuk merancang *Scorecard* perorangan berdasarkan rancangan *Scorecard* Departemen. Oleh karena itu, dilakukan modifikasi pada *Scorecard* Perorangan yang dirancang, yaitu perancangan *Scorecard* Perorangan disubstitusi dengan Pengukuran Tingkat Kesesuaian antara Target Karyawan dengan Target Perusahaan dan Tingkat Kepuasan Karyawan terhadap Hasil

Dari hasil pengolahan data hasil kuesioner Tingkat Kesesuaian antara Target Karyawan dengan Target Perusahaan, didapatkan bahwa target karyawan sesuai (4,1) terhadap target *growth* jumlah donasi, target karyawan sesuai (4,2) terhadap target *growth* jumlah donatur, target karyawan sesuai (4,1) terhadap target *Handling Complain*, kesesuaian target karyawan terhadap target perusahaan antara tolok ukur yang satu dengan yang lainnya tidak ada perbedaan tingkat kesesuaian yang signifikan (33,06 % - 33,87 %). Dari hasil pengolahan data hasil kuesioner Tingkat Kepuasan karyawan terhadap hasil didapatkan karyawan puas (4,7) terhadap hasil *growth* jumlah donasi, karyawan puas (4,7) terhadap hasil *growth* jumlah donatur, karyawan puas (4,7) terhadap hasil *Handling Complain*, kepuasan karyawan terhadap hasil antara tolok ukur yang satu dengan yang lainnya tidak ada perbedaan tingkat kepuasan (33,33 %).