

ABSTRAK

Sekolah Gracia adalah suatu badan usaha yang bergerak di bidang pendidikan. Persaingan yang makin menyebabkan sekolah Gracia harus memikirkan strategi yang tepat agar dapat meningkatkan daya saing. Oleh karena itu dilakukan *benchmarking* untuk mengetahui keunggulan dan kelemahan sekolah serta pengukuran kinerja dengan menggunakan metode *Balanced scorecard* yang tidak terbatas pada aspek finansial saja. Metode *Balanced Scorecard* merupakan suatu metode pengukuran kinerja yang terdiri dari empat perspektif yaitu *financial perspective*, *customer perspective*, *internal business process perspective* dan *learning and growth perspective*.

Balanced Scorecard merupakan suatu pengukuran kinerja yang disesuaikan dengan visi, misi, dan strategi sekolah sehingga pengukuran kinerja yang dilakukan sesuai dengan kondisi sekolah yang sebenarnya. Strategi yang ditetapkan dengan memperhitungkan faktor-faktor internal dan eksternal sekolah melalui *Strength*, *Weakness*, *Opportunity*, dan *Threat* (SWOT).

Strategi yang telah ditetapkan dengan analisis SWOT tersebut kemudian digunakan untuk menentukan tolok ukur masing-masing perspektive *Balanced Scorecard*. Tolok ukur yang digunakan sekolah Gracia pada *financial perspective* adalah *Revenues from Students*, *Total Asset Turn Over*, *Current Ratio*, dan *Return on Equity*. Pada *Customer perspective* yaitu *New Comer of Students*, *Total New Students*, dan *Number of Complain Students*. Pada *Intenal Business Process perspective* yaitu *Number of Drop-out*, *Number of Upper Average Graduated Students*, *Number of New Service Facilities*, *Hours of Learning English*, dan *Hours of Learning Mandarin*. Pada *Learning and Growth perspective* adalah *Staff holding degree SI*, *Number of Complain Staf*, *Absenteeism*, *employee training*, dan *employee turn over*. Tiap tolok ukur akan di beri bobot kepentingan dengan menggunakan metode *Pair Comparison*.

Berdasarkan hasil pengukuran rancangan *Balanced Scorecard*, dipeoleh kineja sekolah Gracia pada tahun 2001 adalah cukup baik dengan nilai 1.7337, sedangkan pada tahun 2002 nilai kinerja meningkat sebesar 2.1981. Peningkatan ini terjadi karena adanya peningkatan kinerja pada *customer perspektif*, *internal business process perspective*, dan *learning and growth perspective*.

Dari hasil pengukuran kineja ditetapkan inisiatif perbaikan terhadap tolok ukur yang pencapaiannya belum baik Melalui metode *Quality Function Deployment* dengan membuat *House of Quality* dapat diperoleh inisiatif yang memiliki kontribusi yang cukup besar bagi pebaikan kinerja sekolah yaitu melakukan pengembangan dan perbaikan fasilitas, meningkatkan promosi, meningkatkan jumlah jam bahasa asing, mangadakan training seluruh guru dalam bahasa asing dan merancang sistem pengupahan yang sesuai dengan jabatan dan tugasnya. Selanjutnya dibuat matriks departement untuk megetahui bagian mana yang paling berkaitan dengan inisiatif perbaikan dan didapatkan bawa bagian yang paling berpengaruh adalah bagian kepala sekolah.