

ABSTRAK

Polinggapo, Seviawati. 2015. SKRIPSI. Judul : “Pengukuran Kinerja Lembaga Pengelola Zakat, Infak dan Sedekah dengan Menggunakan Metode *Balanced Scorecard* (Studi Kasus Pada Yayasan Dana Sosial Al-Falah Malang)”

Pembimbing : Nanik Wahyuni, SE., M.Si., Ak., CA

Kata Kunci : Lembaga Pengelola ZIS, Kinerja, *Balanced Scorecard*.

Dalam rangka mencapai pelayanan prima, lembaga pengelola ZIS dihadapkan pada penentuan strategi. Penentuan strategi akan dijadikan sebagai landasan dan kerangka kerja untuk mewujudkan sasaran-sasaran kerja yang telah ditentukan oleh manajemen. Karena itu dibutuhkan suatu alat untuk mengukur kinerja sehingga dapat diketahui sejauh mana strategi dan sasaran yang telah ditentukan dapat tercapai. Berdasarkan hal tersebut maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui capaian kinerja Lembaga Yayasan Dana Sosial Al-Falah Malang dengan metode *Balanced Scorecard*.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data yang dikumpulkan dengan cara observasi, wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan dengan cara mengukur masing-masing perspektif yang terdiri dari perspektif keuangan, bisnis internal, pelanggan serta pertumbuhan dan pembelajaran.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja YDSF Malang secara keseluruhan sudah sangat baik, hal tersebut ditunjukkan dengan nilai *scorecard* yang dihasilkan yaitu sebesar 94%. Perspektif keuangan dengan menilai memberikan hasil yang sangat baik karena lembaga mampu memenuhi target realisasi. Perspektif pelanggan menunjukkan bahwa kinerja sudah cukup baik dikarenakan pelayanan yang diberikan, kesabaran karyawan serta kemudahan dalam menyalurkan dana yang diamanahkan melalui berbagai program yang inovatif dan pelayanan kepada mustahik melalui kegiatan keagamaan memberi manfaat bagi mustahik sangat baik. Perspektif proses bisnis internal menunjukkan hasil yang sangat baik dalam proses inovasi yang dilakukan oleh lembaga, hanya saja dalam proses operasi menunjukkan hasil yang kurang baik. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menunjukkan hasil yang sangat baik karena terjalinnya hubungan baik antara karyawan dan atasan maupun sesama rekan kerja.