

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Penilaian atau pengukuran kinerja merupakan salah satu faktor yang penting dalam perusahaan dan lembaga. Selain digunakan untuk menilai keberhasilan perusahaan atau lembaga, pengukuran kinerja juga dapat digunakan sebagai dasar untuk mengevaluasi hasil kerja dari periode yang lalu. Pengukuran kinerja merupakan hal yang perlu diperhatikan oleh semua organisasi, tidak terkecuali organisasi non profit seperti lembaga pengelola zakat atau yang lebih dikenal dengan Lembaga Amil Zakat (LAZ). LAZ yang dibentuk oleh masyarakat dan disahkan oleh pemerintah berfungsi sebagai perantara pihak yang mengeluarkan ZIS (Zakat, Infak dan Sedekah) dengan penerimanya.

Tak terkecuali bagi YSDF Malang pun perlu untuk melakukan pengukuran kinerja. Mengingat Yayasan Dana Sosial Al-Falah Malang sebagaimana penuturan bapak Untung Dwiraharjo YDSF merupakan salah satu lembaga pengelola zakat, infak dan sedekah yang turut berperan aktif untuk mengelola dan memanfaatkan potensi zakat, infak dan sedekah di Jawa Timur. Di samping itu, lembaga ini pun berperan aktif dalam meningkatkan kesadaran masyarakat untuk menunaikan zakat, infaq dan sodaqohnya menyalurkannya kepada lembaga yang kredibel. Agar dapat bertahan, menjadi keharusan bagi untuk memiliki keunggulan kompetitif. Dengan menyelesaikan permasalahan yang dihadapi dan

terus menerus melakukan evaluasi terhadap kinerja organisasi, diharapkan lembaga dapat memperbaiki kegiatan operasionalnya guna menciptakan keunggulannya.

Selama ini, sistem pengukuran kinerja lebih banyak digunakan oleh organisasi laba seperti perusahaan swasta. Sedangkan organisasi non profit seperti halnya lembaga pengelola zakat masih kurang menyadari pentingnya pengukuran kinerja bagi organisasinya. Bagi organisasi berorientasi laba, pengukuran kinerja bermanfaat bagi peningkatan labanya. Sedangkan bagi organisasi non profit, pengukuran kinerjanya akan sangat bermanfaat bagi pengembangan program kerja di masa mendatang. Sebagai sebuah organisasi non profit yang tidak terikat dengan pemerintah ataupun perusahaan di luar organisasi sosial, organisasi nirlaba lebih memilih tujuan organisasinya sebagai tempat untuk pelaksanaan kegiatan kesejahteraan masyarakat dan memberikan pelayanan sosial kepada masyarakat daripada memaksimalkan efisiensi sendiri. Padahal dengan melakukan suatu pengukuran kinerja sebagai salah satu alat manajemen organisasi, organisasi pengelola zakat, infak dan sedekah tidak hanya dapat meningkatkan efisiensi operasional dan kredibilitas sosialnya saja tetapi juga dapat mendukung pengembangan kesehatan ekonomi dengan interaksi antara pemerintah dan perusahaan berorientasi laba (Duan,2010). Oleh karena itu, evaluasi organisasi non profit telah menjadi topik yang cukup sering diperbincangkan di kalangan ekonomi modern, sosiologi manajemen dan penelitian lain yang terkait.

Kesulitan yang dihadapi organisasi non profit untuk melakukan pengukuran kinerja organisasinya adalah karena pengukuran kinerja tersebut lebih

diutamakan pada aspek finansialnya saja. Hal inilah yang terkadang menjadi hambatan bagi organisasi non profit untuk melakukan pengukuran kinerjanya, termasuk lembaga pengelola zakat. Pengukuran kinerja berdasarkan pengukuran tradisional tersebut juga mempunyai beberapa kelemahan, antara lain tidak berorientasi pada keuntungan jangka panjang melainkan berorientasi pada kepentingan jangka pendek. Kelemahan lain dari pendekatan ini adalah ketidakmampuan di dalam mengukur kekayaan-kekayaan perusahaan yang sifatnya tidak berwujud maupun kekayaan intelektual. Untuk mengatasi kekurangan-kekurangan tersebut, maka diciptakan suatu pendekatan yang mengukur kinerja perusahaan yaitu dengan menggunakan metode BSC (*Balanced Scorecard*) dengan mempertimbangkan empat aspek yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal serta proses belajar dan berkembang (Bastian,2006: 279). Penggunaan konsep *Balanced Scorecard* yang diperkenalkan oleh Robert S, Kaplan dan David P. Norton (2001), diharapkan dapat mengurangi kelemahan-kelemahan yang ada pada pengukuran kinerja yang hanya berorientasi pada aspek keuangan saja. Pada konsep ini informasi nonkeuangan digunakannya sebagai alat ukur kinerja selain informasi keuangan perusahaan sehingga tidak menekankan pada pencapaian tujuan jangka pendek saja melainkan dapat mengukur penyebab-penyebab terjadinya perubahan di dalam perusahaan.

Pendekatan *balanced scorecard* dapat digunakan sebagai salah satu strategi yang berperan sebagai alat penghubung antara pihak eksekutif dengan pihak karyawan dalam menerjemahkan visi, misi dan rencana strategi perusahaan, sehingga karyawan dan *stakeholders* akan lebih mengerti apa yang harus

dilakukan untuk memenuhi target organisasi. Ini dilakukan agar tidak terjadi kesalahan yang dapat mengakibatkan penurunan *image* lembaga dalam mempertahankan loyalitas pelanggan yaitu muzakki dan mustahik. Dengan melihat hal tersebut, maka perlu digunakan alternatif penilaian kinerja lembaga dengan menggunakan *Balanced Scorecard* yang lebih akurat dan terukur yang dapat diterapkan oleh lembaga pengelola zakat secara mandiri, karena dalam menilai kinerja suatu organisasi tidak hanya dinilai dari aspek keuangan saja tetapi juga dalam aspek nonkeuangan. Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengukuran Kinerja Lembaga Pengelola Zakat, Infaq dan Sedekah (ZIS) dengan menggunakan Metode *Balanced Scorecard* pada Yayasan Dana Sosial Al-Falah Malang”** guna mengetahui kinerja lembaga dalam mencapai visi, misi dan tujuan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimanakah mengukur kinerja lembaga zakat pada Lembaga Yayasan Dana Sosial Al-Falah Malang dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard*?

## **1.3 Tujuan Penelitian dan Kegunaan penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui capaian kinerja Lembaga Yayasan Dana Sosial Al-Falah Malang dengan metode *Balanced Scorecard*.

### 1.3.2 Kegunaan Penelitian

- a. Kegunaan teoritis penelitian ini adalah dapat bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan memberikan pemahaman mengenai penerapan kinerja khususnya dengan menggunakan metode *balanced scorecard*.
- b. Penelitian ini dapat membantu sebuah organisasi khususnya Lembaga Yayasan Dana Sosial Al-Falah Malang dalam mengukur kinerja dalam segi keuangan dan nonkeuangan.
- c. Penelitian ini bisa digunakan sebagai rujukan bagi pihak eksternal organisasi atau perusahaan untuk mengukur kinerja organisasi atau perusahaan dengan menggunakan metode *balanced scorecard*.