

## ABSTRAK

Ratna Fajarwati. 2014. SKRIPSI. Judul: “Pengukuran Kinerja dengan Metode *Balanced Scorecard* (BSC) dalam Perspektif Syariah (Studi Kasus pada KANINDO Syariah Jatim)”

Pembimbing : Hj. Meldona, SE.,MM., Ak

Kata Kunci : Pengukuran Kinerja, *Balanced Scorecard* dalam Integrasi Islam

Pengukuran kinerja merupakan tolak ukur sebuah perusahaan untuk menilai keberhasilan organisasinya dalam mencapai tujuan tertentu. Dalam upaya peningkatan kualitas kinerja dan mempertahankan unit bisnisnya, KANINDO Syariah dapat melakukan pengukuran kinerja secara *komprehenship* (menyeluruh) dari aspek keuangan maupun non keuangan dengan menggunakan metode *balanced scorecard* dalam integrasi Islam. Tujuan penelitian ini mengukur kinerja dengan metode *balanced scorecard* dalam integrasi Islam.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif diskriptif. Data dikumpulkan dengan cara observasi, wawancara, kusioner, dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan cara mengukur atas masing-masing perspektif yakni keuangan, pelanggan, bisnis internal, dan pertumbuhan dan perkembangan dalam integrasi Islam.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan analisis SWOT, KANINDO Syariah berada posisi kuadran III (WO) dengan menerapkan strategi *turn around*. Hasil pengukuran kinerja dengan metode *balanced scorecard* dalam integrasi Islam untuk **perspektif keuangan** terdiri dari investasi dan *kejahilhan* akad yang terbebas dari *Maysir, gharar, riba*. KANINDO masih melakukan investasi pada bank konvensional sebesar 10%. Untuk rasio keuangan yaitu ROE, *loan to deposit ratio*, *loan to asset ratio* hasilnya fluktuatif dikarenakan laba bersih (SHU) pada tahun 2011 mengalami penurunan dan ketidak konsistenan pengakuan PPh 25. **Perspektif pelanggan** memperoleh total rata-rata skor sebesar 4,04. Hal ini menunjukkan bahwa anggota merasa puas dengan pelayanan produk dan jasa KANINDO terutama terkait *profesionalisme* kerja. **Perspektif proses bisnis internal** meliputi proses inovasi memperoleh total nilai rata-rata skor sebesar 3,12. Hal ini menjelaskan bahwa karyawan cukup puas dengan proses inovasi di KANINDO terutama pada produk yang ditawarkan kepada anggota. Sementara proses operasi memperoleh total rata-rata skor 3,87 terutama pada hubungan dengan mitra. **Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan** secara keseluruhan karyawan KANINDO merasa puas dengan sarana dan prasarana yang mendukung proses bekerja mereka, dan kepuasan karyawan memperoleh total rata-rata skor sebesar 3,63 terutama terkait dengan pengukuran atas kinerja yang baik.