

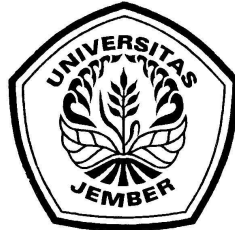
**ANALISIS *BALANCED SCORECARD* DALAM MENGUKUR KINERJA
LEMBAGA ZAKAT
(Study Kasus Pada YDSF Cabang Jember)**

SKRIPSI

Oleh

**Dinik Sulistian
NIM 070810301166**

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2012**



**ANALISIS *BALANCED SCORECARD* DALAM MENGUKUR KINERJA
LEMBAGA ZAKAT
(Study Kasus Pada YDSF Cabang Jember)**

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Akuntansi (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Ekonomi

oleh

**Dinik Sulistian
NIM 070810301166**

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2012**

PERSEMBAHAN

Dengan kerendahan hati, saya ucapkan rasa syukur kepada Allah SWT yang kepadaNya kita berserah diri.

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Bapak dan Ibu atas doa, kasih sayang, cinta, kesabaran dan pengorbanannya yang tidak dapat saya ungkapkan;
2. Mbah Uti dan Mas Riska terima kasih atas perhatian, semangat dan bantuan yang diberikan;
3. Tante Kecilku Puput, trimakasih atas semangat dan Doanya;
4. Sahabat-Sahabatku, Kost Ocha (Diwin, Yayik, Lia, Mbak Ayu', Anggun, Dinda, Fenty, Fitri, Si Kembar) terima kasih doa dan support-nya dan atas kehadiran kalian saat senang dan 'galau', Mbak Lina dan Mbak Dijah terima kasih atas dukungan walaupun hanya 3 bulan saja kita bersama sama di kosan, Dewi', Sari, Dina, Lia yang telah memberikan semangatnya dan membantuku dalam belajar buat pendadaran, *Luph You guys*, dan semua teman Akuntansi Angkatan 2007 terima kasih karena telah mewarnai hariku selama 4 tahun;
5. Teman-teman KKN posko Sidorejo-Umbulsari gelombang I tahun 2011, meskipun kita jarang bertemu semoga kita selalu jadi teman.
6. Teman-teman seperjuangan ku, Akuntansi kelas A dan B angkatan 2007.
7. guru-guruku sejak taman kanak-kanak sampai dengan perguruan tinggi;
8. Dunia pengetahuan yang terus berkembang seiring perubahan zaman; dan
9. almamater Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

MOTTO

Sesungguhnya setelah kesulitan ada kemudahan
(terjemahan Surat *Al Insyirah* ayat 6)

*You may never know what results come of your action, but if you do nothing there
will be no result.*
(Mahatma Gandhi)

Better to do something imperfectly than to do nothing flawlessly
(Dr. Robert Schuller)

Jadilah selalu versi terbaik dirimu; Jangan menjadi versi kelas dua orang lain
(Judy Garland)

*There is no limits to growth, because there is no limits to human intelligence,
imagination, and wonder*
(Anonim)

Every story has an end. But in life, every ending is just a new beginning
(Uptown Girl-2003)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dinik Sulistian

NIM : 070810301166

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul: "*Analisis Balanced Scorecard Dalam Mengukur Kinerja Lembaga Zakat (Study Kasus Pada YDSF Cabang Jember)*" adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapatkan sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 27 Februari 2012

Yang menyatakan,

Dinik Sulistian
NIM 070810301166

SKRIPSI

ANALISIS *BALANCED SCORECARD* DALAM MENGUKUR KINERJA

LEMBAGA ZAKAT

(Studi Kasus Pada YDSF Cabang Jember)

Oleh

Dinik Sulistian

NIM 070810301166

Pembimbing

Dosen Pembimbing I : Dr. Hj. Siti Maria W., SE, M. Si, Ak

Dosen Pembimbing II : Dr. Ahmad Roziq, SE, M. Si, Ak

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Analisis *Balanced Scorecard* Dalam Mengukur Kinerja
Lembaga Zakat (Studi Kasus Pada YDSF Cabang Jember)
Nama : Dinik Sulistian
Nim : 070810301166
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : S1 Akuntansi

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Hj. Siti Maria W., M.Si, Ak
NIP. 19670102 199203 2 002

Dr. Ahmad Roziq, SE, M.Si, Ak
NIP. 19700428 199702 1 001

Mengetahui,
Ketua Jurusan

Dr. Alwan Sri Kustono, M. Si, Ak
NIP. 197204162001121001

**PENGESAHAN
JUDUL SKRIPSI**

**ANALISIS *BALANCED SCORECARD* DALAM MENGUKUR KINERJA
LEMBAGA ZAKAT**

(Studi Kasus Pada YDSF Cabang Jember)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Dinik Sulistian

NIM : 070810301166

Jurusan : Akuntansi

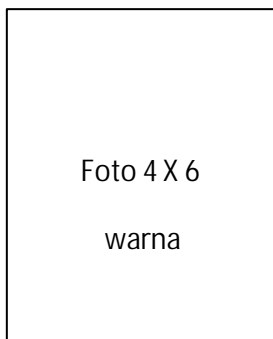
telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal:

13 Juni 2011

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Susunan Panitia Penguji

1. Ketua : Nur Hisamuddin., SE, Ak, M.SA (.....)
(19791014 200912 1 001)
2. Sekretaris : Dr. Hj. Siti Maria W., SE, M.Si, Ak (.....)
(19660805 199201 2 001)
3. Anggota : Dr. Ahmad Roziq, SE, M.Si, Ak (.....)
(19700428 199702 1 001)



Mengetahui/Menyetujui,
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan,

Prof. Dr. Mohammad. Saleh, M.Sc
NIP. 19560831 198403 1 002

ABSTRAKSI

Tantangan terbesar dari optimalisasi zakat adalah bagaimana mendayagunakan dana zakat menjadi tepat guna dan tepat sasaran. Dalam rangka mencapai pelayanan prima, lembaga dihadapkan pada penentuan strategi dalam pengelolaan usahanya. Penentuan strategi akan dijadikan sebagai landasan dan kerangka kerja untuk mewujudkan sasaran-sasaran kerja yang telah ditentukan oleh manajemen. Oleh karena itu dibutuhkan suatu alat untuk mengukur kinerja sehingga dapat diketahui sejauh mana strategi dan sasaran yang telah ditentukan dapat tercapai. Dalam hal ini metode yang digunakan adalah *Balanced Scorecard*. Tujuan penggunaan *Balanced Scorecard* adalah untuk mengukur kinerja lembaga dari empat perspektif, yaitu perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, perspektif proses bisnis internal, perspektif pelanggan, dan perspektif keuangan.

Penulis menggunakan pengukuran pada YDSF Cabang Jember dengan menggunakan data tahun 2011 dan penyebaran kuesioner pada pengukuran perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, perspektif pelanggan yaitu kepuasan karyawan dan kepuasan pelanggan.

Dari hasil pengukuran yang telah dilakukan diketahui bahwa kinerja YDSF Cabang Jember secara keseluruhan sudah sangat baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai *Scorecard* yang dihasilkan yaitu sebesar 92,2%. Kesimpulan yang dapat diambil melalui analisis yang sudah dilakukan adalah bahwa *Balanced Scorecard* merupakan metode yang terbaik dalam melakukan penilaian terhadap kinerja lembaga, karena *Balanced Scorecard* mengangkat aspek-aspek penting yang diabaikan dalam pengukuran kinerja secara tradisional. Sehingga diharapkan YDSF Cabang Jember dapat menerapkan pengukuran kinerja dengan *Balanced Scorecard* untuk strategi manajemen yang akan datang.

Kata Kunci : Pengukuran Kinerja, *Balanced Scorecard*, Lembaga Zakat.

ABSTRACT

The biggest challenge of zakat optimization is how to utilize the zakat funds effectively and efficiently. In order to achieve service excellence, the institution is faced with the determination of strategies in the management of its business. Determination of strategies will be used as the foundation and framework to achieve the target goal of work that has been determined by management. Therefore, a tool to measure performance is needed, so that it can be recognized how much the strategies and targets that have been determined to be achieved. In this case, the method used was Balanced Scorecard. The objective of the Balanced Scorecard was to measure the performance of institutions from four perspectives; that is, learning and growth perspective, internal business process perspective, customer perspective and financial perspective.

The author used measurement on YDSF Jember Branch using the data in 2011 and spread questionnaires on the measurements of growth and learning perspective, customer perspective; that is, employee satisfaction and customer satisfaction.

Based on the results of measurements that had been made, it was known that the performance YDSF Jember Branch had been very good overall. This was indicated by the resulted value of Scorecard equal to 92.2%. The conclusion that can be taken through the analysis is that the Balanced Scorecard is the best method in assessing the performance of an institution since Balanced Scorecard raises important aspects ignored in the traditional performance measurement. Thus, it is expected that YDSF Jember Branch can apply Balanced Scorecard performance measurement to strategic management in the future.

Keywords: Performance Measurement, Balanced Scorecard, Zakat Institution.

PRAKATA

Tiada untaian kata yang lebih indah dan agung yang dapat penulis ucapkan selain puji syukur kehadiran Allah SWT Tuhan Semesta Alam atas segala rahmat, petunjuk dan ridhoNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul ” Analisis *Balanced Scorecard* Sebagai pengukuran Kinerja Pada Lembaga Zakat”.

Skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung membantu penulis. Untuk itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada:

1. Prof. Dr. H. Mohammad Saleh, M.Sc selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember beserta staf edukatif dan staf administratif Fakultas Ekonomi Universitas Jember
2. Dr. Alwan Sri Kustono, M.Si, Ak selaku Kepala Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Jember beserta staf
3. Dr. Hj. Siti Maria W.,M.Si. Ak, selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Dr. Ahmad Roziq, SE, M.Sc, Ak selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran dan pengarahannya dalam penulisan skripsi ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak Imam Mas’ud, SE, M.Si, Ak selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing saya selama menjadi mahasiswa akuntansi di Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
5. Dosen-dosen Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah mengajarkan ilmu pengetahuannya selama penulis berada di Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
6. Bapak dan Ibu atas doanya dan selalu sabar memberikan perhatian, dukungan, cinta serta kasih sayang yang tak terhingga kepada penulis.
7. Mbah Uti dan Mas Riska terima kasih atas perhatian, semangat dan bantuan yang diberikan;
8. Sahabat-Sahabatku yang selalu ada dan setia menemani saat senang dan galau.

9. Teman-teman seperjuangan Jurusan Akuntansi angkatan 2007 khususnya kelas B terimakasih atas kebersamaan dan semua bantuannya selama studiku di FE UNEJ.
10. Almamater yang saya banggakan.
11. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Penulis mengharapkan berbagai kritik dan saran yang membangun untuk menyempurnakan hasil penulisan ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan dapat menjadi sumber inspirasi bagi penulisan karya ilmiah yang sejenis di masa mendatang.

Jember, 27 Februari 2010

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PEMBIMBING	vi
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	vii
HALAMAN PENGESAHAN	viii
ABSTRAKSI	ix
ABSTRACT	x
PRAKATA	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB 2. LANDASAN TEORI	5
2.1 Konsep Dasar Zakat	5
2.1.1 Pengertian Zakat.....	5
2.1.2 Landasan Kewajiban Zakat.....	5
2.1.3 Kedudukan Hukum Zakat.....	6

2.1.4	Sasaran Zakat.....	7
2.2	Konsep Penilaian Kinerja.....	8
2.2.1	Penilaian Kinerja dan Tujuan Penilaian Kinerja.....	8
2.2.2	Manfaat Penilaian Kinerja.....	8
2.2.3	<i>Balanced Scorecard</i>	10
2.2.4	Menyelaraskan Berbagai Ukuran <i>Scorecard</i> Dengan Strategi Perusahaan.....	19
2.2.5	Hubungan Antar Perspektif.....	20
2.2.6	Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi <i>Balanced Scorecard</i>	21
2.2.7	Manfaat dan Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i>	24
2.2.8	Faktor Pendorong Kinerja.....	27
2.2.9	Kompensasi Insentif Berdasarkan <i>Balanced Scorecard</i>	27
2.2.10	Penelitian Terdahulu.....	28
BAB 3.	METODE PENELITIAN	29
3.1	Jenis Penelitian	29
3.2	Populasi dan Sampel.....	29
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	30
3.4	Metode Pengumpulan data.....	30
3.5	Metode Analisis Data.....	31
3.5.1	Uji Kualitas Kuesioner.....	31
3.5.2	Pengukuran Kinerja dengan <i>Balanced Scorecard</i>.....	32
3.5.3	Skala Likert.....	34
3.6	Kerangka Pemecahan Masalah.....	34

BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Tentang YDSF.....	36
4.1.1 Profil YDSF.....	36
4.1.2 Visi dan Misi YDSF.....	36
4.1.3 Struktur Organisasi.....	37
4.1.4 Layanan.....	38
4.2 Penyajian dan Analisis Data.....	40
4.2.1 Hasil Uji Kualitas Kuesioner.....	40
4.2.2 Hasil Uji Analisis <i>Balanced Scorecard</i>	45
4.3 Tingkat Kinerja YDSF Cabang Jember.....	59
BAB 5. SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN	61
5.1 Kesimpulan	61
5.2 Keterbatasan dan Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA	xviii
LAMPIRAN	xx

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
4.1 Hasil Uji Validitas Kepuasan Karyawan.....	41
4.2 Hasil Uji Validitas Kepuasan Mustahik.....	42
4.3 Hasil Uji Validitas Kepuasan Muzakki.....	43
4.4 Hasil Uji Validitas Pelatihan dan Pendidikan.....	43
4.5 Pedoman Interpretasi Koefisien Reliabilitas.....	44
4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	45
4.7 Hasil Kuesioner Kepuasan Karyawan.....	46
4.8 Hasil Kuesioner Motivasi dan Pemberdayaan.....	47
4.9 Retensi Karyawan.....	48
4.10 Realisasi Inovasi.....	51
4.11 Proses Operasi.....	52
4.12 Hasil Kuesioner Kepuasan Muzakki.....	55
4.13 Hasil Kuesioner Kepuasan Mustahik.....	56
4.14 Hasil Pengukuran dan Skor Penilaian Perspektif Pelanggan.....	59
4.15 Penerimaan Dana 2011.....	59
4.16 Total Skor Tingkat YDSF Cabang Jember.....	60

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Rekapitulasi Data Kuesioner
- Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas
- Lampiran 4 Kriteria Skor *Balanced Scorecard*
- Lampiran 5 Data Keuangan