

ABSTRACT

The purpose of this research is to measure the performance of SMK Yadika 3 Jakarta with Balanced Scorecard approach. This research is a quantitative research with the descriptive design. The research was conducted by measuring the performance level of SMK Yadika 3 Jakarta on four aspects (perspectives) of performance in Balanced Scorecard, namely: finance perspective, customer perspective, internal process perspective, and learning and growth perspective. Primary data is used to measure the performance of customer perspective and learning and growth perspective, while Secondary data is used to measure the performance of financial perspective and internal business process perspective. Respondents in this study were students and teachers/ employees SMK Yadika 3 Jakarta. The final result of the research shows that the performance of SMK Yadika 3 Jakarta as a whole is in the very good category, where the performance of financial perspective get good performance based on the financial statement that is economical, effective and efficient. The performance of the customer perspective scores well with categories based on the level of customer satisfaction. The performance of the internal business process perspective shows excellent performance based on the indicators of operation, innovation and after-sales service of the school, while the performance of learning and growth perspective shows good performance based on job satisfaction level indicator and the ability of school information system. From the results of this study is expected SMK Yadika 3 Jakarta (1) improve the performance on the perspective that are in the category of good to be very good, (2) administrative staff and library staff need to improve the quality of service to students, (3) to the learning problems of the students, (4) school leaders more accommodating and creative in handling each school problem, so the performance of SMK Yadika 3 Jakarta is getting better.

Keywords: Management Performance, Performance Measurement, Balanced Scorecard.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Tujuan dari Penelitian ini adalah untuk mengukur kinerja SMK Yadika 3 Jakarta dengan pendekatan Balanced Scorecard. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif. Penelitian dilakukan dengan mengukur tingkat kinerja SMK Yadika 3 Jakarta terhadap empat aspek (perspektif) kinerja yang ada dalam Balanced Scorecard, yaitu: perspektif finance, perspektif customer, perspektif proses internal bisnis, dan perspektif learning dan growth. Data primer digunakan untuk mengukur kinerja perspektif pelanggan dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, sedangkan data Sekunder digunakan untuk mengukur kinerja perspektif keuangan dan perspektif proses bisnis internal. Responden dalam penelitian ini adalah para siswa dan guru/karyawan SMK Yadika 3 Jakarta. Hasil akhir penelitian menunjukkan bahwa kinerja SMK Yadika 3 Jakarta secara keseluruhan berada pada kategori sangat baik, dimana Kinerja perspektif keuangan memperoleh kinerja baik berdasarkan laporan keuangan yaitu memenuhi syarat ekonomis, efektif, dan efisien. Kinerja perspektif pelanggan memperoleh nilai dengan kategori baik berdasarkan tingkat kepuasan pelanggan. Kinerja perspektif proses bisnis internal menunjukkan kinerja sangat baik berdasarkan indikator proses operasi, inovasi dan layanan purna jual sekolah, sedangkan kinerja perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menunjukkan kinerja baik berdasarkan indikator tingkat kepuasan kerja dan kemampuan sistem informasi sekolah. Dari hasil penelitian ini diharapkan SMK Yadika 3 Jakarta (1) meningkatkan kinerja pada perspektif yang berada pada kategori baik menjadi sangat baik, (2) pegawai tata usaha dan tenaga perpustakaan perlu meningkatkan kualitas pelayanan kepada para siswa, (3) para guru lebih meningkatkan perhatian terhadap permasalahan belajar para siswa, (4) pimpinan sekolah semakin akomodatif dan kreatif dalam menangani setiap permasalahan sekolah, sehingga kinerja SMK Yadika 3 Jakarta semakin lebih baik.

Kata Kunci: Kinerja Manajemen, Pengukuran Kinerja, Balanced Scorecard,

MERCU BUANA