

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kinerja SMK Negeri 49 Jakarta dengan pendekatan *Balanced Scorecard*. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif. Penelitian ini dilakukan untuk mengukur tingkat kinerja SMK Negeri 49 Jakarta terhadap empat aspek (perspektif) kinerja yang ada dalam *Balanced Scorecard*, yaitu: Perspektif Keuangan, perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. data primer berupa data kuesioner digunakan untuk mengukur kinerja perspektif pelanggan dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran sedangkan perspektif keuangan dan perspektif proses bisnis internal menggunakan data sekunder. Responden dalam penelitian ini adalah para siswa dan guru/sekolah SMK Negeri 49 Jakarta.

Hasil akhir penelitian menunjukkan bahwa kinerja SMK Negeri 49 Jakarta secara keseluruhan berada pada kategori baik. Kinerja perspektif keuangan memperoleh kinerja cukup baik untuk ekonomis dan efisien dan untuk efektif dikategori sangat efektif. Kinerja perspektif pelanggan memperoleh nilai dengan kategori baik. Kinerja perspektif bisnis internal menunjukkan kinerja Baik. Kinerja perspektif pertumbuhan dan pembelajaran menunjukkan kinerja baik. Dari hasil penelitian ini diharapkan SMK Negeri 49 Jakarta (1) meningkatkan kinerja pada perspektif yang berada pada kategori baik menjadi sangat baik, (2) peningkatan kualitas kompetensi guru, (3) Keramahan dalam pelayanan, (4) Peningkatan pelayanan Bimbingan Konseling, (5) Peningkatan perhatian terhadap siswa baik secara moral maupun materiil, (6) Peningkatan pelayanan sarana dan Prasarana, hal ini agar SMK Negeri 49 Jakarta menjadi semakin lebih baik.

Kata Kunci: Pengukuran Kinerja, *Balanced Scorecard*, Perspektif Keuangan, perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran.

ABSTRACT

The study aims to measure the performance of SMK Negeri 49 Jakarta by Balanced Scorecard approach. It is a quantitative study with descriptive design. The study was conducted by measuring the level performance of SMK Negeri 49 Jakarta on four aspects (perspektive) performance in the Balanced Scorecard, namely; financial perspective, customer perspective, internal business processes, and learning and growth perspective. The primary data which is questionnaire was used to measure both the performance of customer perspective and learning and growth perspective, while the secondary data was used to measure both the financial perspective performance and internal business process perspective. The study used students and teachers and also staff of SMK Negeri 49 Jakarta as respondents.

The final result of the study shows that the performance of SMK Negeri 49 Jakarta is on the good level in general. The performance of financial perspective shows enough good for performance economical dan efisien, while the efektivitas show performance very good. Perspective of customer gains good category. In addition, the performance of internal business process gains good category and also the performance of learning and growth perspective shows good category. The result recommend SMK Negeri 49 Jakarta to (1)make effort to improve the school performance which has been at the good level into very good category, (2) improving the quality teacher competence, (3) friendliness in service, (4) improvement in counseling service, (5) increased attention to students both morally and materially, (6) improved serviced facilities and infrastructure, so that the performance of SMK Negeri 49 Jakarta will improve

Keywords: Performance measurement, Balanced Acorecard, financial perspective, customer perspective, proces of internal business perspective, learning and growth perspective