

TESIS



**PERSPEKTIF *BALANCED SCORECARD* TERHADAP KINERJA
SEKOLAH DI SDIT LENTERA HATI**

**Diajukan kepada Universitas Muria Kudus untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
dalam Memperoleh Gelar Magister Pendidikan Program Studi Magister Pendidikan
Dasar**

**Oleh
CHOIRUL AMIN
NIM 201703007**

**PROGRAM STUDI MAGISTER PENDIDIKAN DASAR
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
2020**



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

Perahu yang berangkat dari dermaga dengan hembusan angin tidak akan pernah kembali sampai angin membawanya kembali adalah simbol tekad pantang mundur.

Persembahan

Kupersembahkan tesis ini untuk:

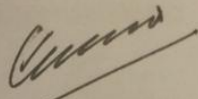
1. Orang tua ku tercinta yang selalu mendoakan, memberi semangat, nasihat, tak pernah lelah mencari nafkah untuk putranya, serta menjadi teladan yang baik bagi putranya.
2. Istriku Tercinta Lia Puspita Dewi penyemangat hidupku yang selalu sabar dan pengertian.
3. Dosen Magister Pendidikan Dasar Universitas Muria Kudus yang telah memberikan ilmu dan bimbingannya dengan penuh kesabaran dan pengertian.
4. Seluruh Guru SDIT Lentera Hati yang senantiasa memberikan semangat untuk segera menyelesaikan tesis ini.

PERSETUJUAN

Tesis oleh Choirul Amin (NIM 201703007) ini telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Kudus, Februari 2020

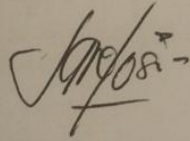
Pembimbing I



Dr. Su'ad, M.Pd
NIDN. 0601085902

Kudus, Februari 2020

Pembimbing II



Dr. Santoso, M.Pd
NIDN. 0608038502

Mengetahui,

Program Studi Magister Pendidikan Dasar

Ketua,



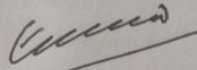
Dr. Sri Utaminingsih, M.Pd.
NIDN 0607036901

PENGESAHAN

Tesis oleh Choirul Amin (NIM 201703007) ini telah dipertahankan didepan Tim Penguji sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Pendidikan Dasar.

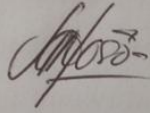
Kudus, Maret 2020

Tim Penguji



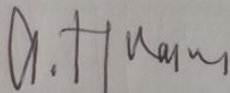
Dr. Su'ad, M.Pd.
NIDN 0601085902

Ketua



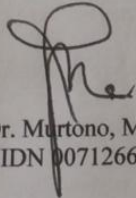
Dr. Santoso, M.Pd.
NIDN 0629086201

Sekretaris



Dr. A. Hilal Madjdi, M.Pd.
NIDN 0603076101

Anggota



Dr. Murtono, M.Pd.
NIDN 007126601

Anggota

Mengetahui,

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Dekan,



Dr. Slamet Utomo, M.Pd.
NIDN 0019126201

PRAKATA

Puji syukur senantiasa di panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga dapat terselesikanya tesis yang berjudul “Perspektif BalancedScorecard terhadap Kinerja Sekolah di SDIT Lentera Hati)” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Pendidikan.

Penyusunan tesis ini tidak lepas dari hambatan dan rintangan serta kesulitan-kesulitan. Namun berkat bimbingan, bantuan, nasihat, dorongan serta saran-saran dari berbagai pihak, khususnya dosen-dosen pembimbing, segala hambatan dan rintangan serta kesulitan tersebut dapat teratasi dengan baik. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini dengan tulus hati menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Suparno, S.H., M.S., Rektor Universitas Muria Kudus yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di Universitas Muria Kudus.
2. Ibu Dr. Sri Utaminingsih, M.Pd., Ketua Program Studi Magister Pendidikan Dasar Universitas Muria Kudus yang telah menyetujui tesis penulis.
3. Bapak Dr. Su’ad, M.Pd., sebagai Dosen Pembimbing I yang telah memberikan ijin untuk melaksanakan penelitian sekaligus memberikan bimbingan, saran dan kritik selama penyusunan tesis.
4. Bapak Dr. Santoso, M.Pd., Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran dan kritik selama penyusunan tesis.
6. Segenap Dosen Magister Pendidikan Dasar Universitas Muria Kudus pada khususnya, dan di lingkungan Universitas Muria Kudus pada umumnya yang telah membantu proses perkuliahan selama kurun waktu ini.
7. Seluruh Bapak/Ibu Guru SDIT Lentera Hati.

Tesis ini diharapkan dapat bermanfaat bagi para pembaca, pendidik dan dapat ikut serta memajukan dunia pendidikan di Indonesia.

Pati, 24 Februari 2020

Peneliti



ABSTRACT

Amin, Choirul. 2020. "Balanced Scorecard Perspectives on School Performance of SDIT Lentera Hati". Thesis. Education Program of Elementary Educational Management Concentration. Postgraduate Program. Muria Kudus University. Supervisor I Dr. Su'ad, M.Pd., Supervisor II Dr. Santoso, M.Pd.

Keywords : school performance, balanced scorecard perspectives

This research is a study of the Balanced Scorecard perspectives on the school performance of SDIT Lentera Hati. The objectives of this study are: 1) describe the performance of SDIT Lentera Hati based on the Balanced Scorecard approach from a financial perspective, 2) describe the performance of SDIT Lentera Hati based on the Balanced Scorecard approach from a customer perspective, 3) describe the performance of the SDIT Lentera Hati based on the Balanced Scorecard approach from an internal business perspective, and 4) describe the performance of SDIT Lentera Hati based on the Balanced Scorecard approach from the perspective of learning and growth.

This research is quantitative descriptive research type. Research data obtained through questionnaires, interviews, and documentation. The research sample was taken from the population of teachers and parents/guardians of students as many as 20 teachers and 130 parents/students guardians.

The results showed that 1) the performance of SDIT Lentera Hati based on Balanced Scorecard approach from a financial perspective by 60% in the good category, 2) the performance of SDIT Lentera Hati based on the Balanced Scorecard approach from the customer perspective by 80% in the good category, 3) the performance of SDIT Lentera Hati based on the Balanced Scorecard approach from an internal business perspective by 82% in the excellent category, 4) the performance of SDIT Lentera Hati based on the Balanced Scorecard approach from a learning and growth perspective by 80% in the good category.

ABSTRAK

Amin, Choirul. 2020. “Perspektif *Balanced Scorecard* terhadap Kinerja Sekolah SDIT Lentera Hati”. Tesis. Program Studi Pendidikan Dasar Konsentrasi Manajemen Pendidikan. Program Pascasarjana. Universitas Muria Kudus. Pembimbing I Dr. Su’ad, M.Pd., Pembimbing II Dr. Santoso, M.Pd.

Kata Kunci : kinerja sekolah, perspektif *balanced scorecard*

Penelitian ini merupakan studi tentang perspektif *Balanced Scorecard* terhadap kinerja sekolah SDIT Lentera Hati. Tujuan penelitian ini adalah: 1) mendeskripsikan kinerja SDIT Lentera Hati berdasarkan pendekatan *Balanced Scorecard* dari perspektif keuangan, 2) mendeskripsikan kinerja SDIT Lentera Hati berdasarkan pendekatan *Balanced Scorecard* dari perspektif pelanggan, 3) mendeskripsikan kinerja SDIT Lentera Hati berdasarkan pendekatan *Balanced Scorecard* dari perspektif bisnis internal, 4) mendeskripsikan kinerja SDIT Lentera Hati berdasarkan pendekatan *Balanced Scorecard* dari perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Data penelitian didapatkan melalui kuisioner, wawancara, dan dokumentasi. Sampel penelitian diambil dari populasi guru dan orang tua/wali murid sebanyak 20 orang guru dan 130 orang tua/wali murid.

Hasil penelitian diperoleh bahwa 1) kinerja SDIT Lentera Hati berdasarkan pendekatan *Balanced Scorecard* dari perspektif keuangan sebesar 60% pada kategori baik, 2) kinerja SDIT Lentera Hati berdasarkan pendekatan *Balanced Scorecard* dari perspektif pelanggan sebesar 80% pada kategori baik, 3) kinerja SDIT Lentera Hati berdasarkan pendekatan *Balanced Scorecard* dari perspektif bisnis internal sebesar 82% pada kategori sangat baik, 4) kinerja SDIT Lentera Hati berdasarkan pendekatan *Balanced Scorecard* dari perspektif pembelajaran dan pertumbuhan sebesar 80% pada kategori baik.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL.....	i
SAMPUL LOGO UNIVERSITAS.....	ii
HALAMAN JUDUL.....	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN.....	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
PRAKATA.....	vii
ABSTRACT.....	viii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DaAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	9
1.6 Definisi Operasional.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	11
2.1 Kinerja.....	11
2.1.1 Pengertian Kinerja.....	11
2.1.2 Tujuan dan Manfaat Pengukuran Kinerja.....	14
2.1.3 Parameter Pengukuran Kinerja Sekolah.....	16
2.2 Pendekatan <i>Balance Scorecard</i>	18
2.3 Perspektif dalam <i>Balance Scorecard</i>	20
2.3.1 Perspektif Keuangan.....	20
2.3.2 Perspektif Pelanggan.....	22
2.3.3 Perspektif Proses Bisnis Internal.....	26
2.3.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	28
2.4 Hubungan Sebab-Akibat dalam <i>Balance Scorecard</i>	30
2.5 Keunggulan <i>Balance Scorecard</i>	31
2.6 <i>Balance Scorecard</i> Pada Sekolah.....	32
2.6.1 Perspektif Keuangan Sekolah dalam BSC.....	34
2.6.2 Perspektif Pelanggan Sekolah dalam BSC.....	35
2.6.3 Perspektif Proses Bisnis Internal Sekolah dalam BSC.....	37
2.6.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan Sekolah dalam BSC.....	40
2.7 Penelitian Terdahulu <i>Balance Scorecard</i> Dalam Sektor Publik....	41
2.9 Kerangka Pikiran.....	44

BAB III METODE PENELITIAN	46
3.1 Rancangan Penelitian	46
3.2 Populasi dan sampel	46
3.2.1 Populasi	46
3.2.2 Sampel	47
3.3 Pengumpulan Data	48
3.4 Intrumen Penelitian	49
3.5 Analisis Data	53
3.5.1 Pengujain Instrumen	53
3.5.2 Teknik Analisis Data	58
BAB IV HASIL PENELITIAN	71
1.1 Profil SDIT Lentera Hati Gabus.....	71
1.1.1 Gambaran Umum SDIT Lentera Hati	71
1.1.2 Visi dan Misi SDIT Lentera Hati	71
1.1.3 Tenaga Pendidik dan kependidikan.....	73
1.1.4 Data Peserta Didik	73
1.1.5 Kurikulum SDIT Lentera Hati.....	73
1.2 Pengukuran Kinerja SDIT Lentera Hati dengan Pendekatan Balanced Scorecard	74
4.2.1 Analisis Kinerja Perspektif Keuangan	74
4.2.2 Analisis Kinerja Perspektif Pelanggan	77
4.2.3 Analisis Kinerja Perspektif Proses Bisnis Internal	93
4.2.4 Analisis Kinerja Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	104
4.2.5 Hasil Analisis Kinerja Secara Keseluruhan	108
1.3 Rencana Action Plan untuk Peningkatan Kinerja SDIT Lentera Hati	111
BAB V PEMBAHASAN	114
5.1 Kinerja SDIT Lentera Hati perspektif Keuangan	114
5.2 Kinerja SDIT Lentera Hati perspektif Pelanggan	116
5.3 Kinerja SDIT Lentera Hati perspektif Bisnis Internal	118
5.4 Kinerja SDIT Lentera Hati perspektif Pembelajarn dan Pertumbuhan	119
5.5 Hasil Analisis Kinerja SDIT Lentera Hati secara Keseluruhan	120
5.6 Rencana Operasi (Action Plan) Peningkatan Kinerja SDIT Lentera Hati	1
21	1
BAB VI PENUTUP	123
6.1 Kesimpulan	1
23	1
6.2 Saran	1
23	1
DAFTAR PUSTAKA	125

LAMPIRAN..... 129
PERNYATAAN
DAFTAR RIWAYAT HIDUP



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2.1 <i>Balanced Scorecard for Educational Service</i>	34
Tabel 3.1 Latar Belakang Tenaga Kependidikan.....	34
Tabel 3.2 Kisi-kisi Instrumen perspektif pelanggan.....	34
Tabel 3.3 Kuesioner Kepuasan Minnesota	51
Tabel 3.4 Skala Pengukuran Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	52
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas Fisik.....	54
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Variabel Keandalan Guru.....	54
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kesigapan Guru.....	55
Tabel 3.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kenyamanan Orang Tua.....	55
Tabel 3.9 Hasil Uji Validitas Variabel Emphaty	56
Tabel 3.10 Koefisien Reliabilitas Instrumen Menurut Guildford.....	57
Tabel 3.11 Hasil Uji Reliabilitas	57
Tabel 3.13 Skala Pengukuran Kinerja Keuangan	61
Tabel 3.14 Skala Pengukuran Perspektif Pelanggan.....	63
Tabel 3.15 Tabel skoring kinerja Inovasi SDIT Lentera Hati.....	64
Tabel 3.16 Metode skoring Kinerja Proses Operasioanal.....	65
Tabel 3.17 Metode skoring terhadap Kinerja Alumni	66
Tabel 3.18 Kategori Kinerj Layanan Purna Jual.....	67
Tabel 3.19 Skala Pengukuran Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	68
Tabel 3.20 Format Bobot Keseluruhan <i>Balanced Scorecard</i>	69
Tabel 4.1 Nilai Kinerja Akhir <i>Balanced Scorecard</i>	69
Tabel 4.2 Perbandingan RKAS dan Realisasi keuangan 2018/2019	74
Tabel 4.4 Rejapitulasi Kinerja Keuangan SDIT Lentera Hati	77
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Tangibility</i>	78
Tabel 4.6 Hasil Perhitungan skor Kenyataan terhadap <i>Tangibility</i>	79
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Reliability</i>	81
Tabel 4.8 Hasil Perhitungan skor Kenyataan terhadap <i>Reliability</i>	82
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Responsivennes</i>	84
Tabel 4.10 Hasil Perhitungan skor Kenyataan terhadap <i>Responsivennes</i>	84
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Assurance</i>	87
Tabel 4.12 Hasil Perhitungan skor Kenyataan terhadap <i>Assurance</i>	88
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi <i>Emphaty</i>	90
Tabel 4.14 Hasil Perhitungan skor Kenyataan terhadap <i>Emphaty</i>	91
Tabel 4.15 Nilai Kinerja Perspektif Pelanggan SDIT Lentera Hati.....	93
Tabel 4.16 Rekapitulasi Skor Obyektif EDS SDIT Lentera Hati	94
Tabel 4.17 Ringkasan Perolehan Skor Proses Operasional	102
Tabel 4.18 Hasil Pengukuran terhadap purna Jual.....	103
Tabel 4.19 Rekapitulasi Skor Pengukuran Kinerja Bisnis Internal.....	103

Tabel 4.20 Nilai Kinerja Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	104
Tabel 4.21 Rekapitulasi Tanggapan terhadap Tingkat Kepuasan Kerja	106
Tabel 4.22 Rekapitulasi Tanggapan terhadap system Informasi Sekolah.....	107
Tabel 4.23 Hasil Analisis Kinerja SDIT Lentera Hati Secara Keseluruhan	109
Tabel 4.21 Rekapitulasi Tanggapan terhadap Tingkat Kepuasan Kerja	106
Tabel 4.22 Action Plane untuk Peningkatan Kinerja SDIT Lentera Hati	112



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Hubungan Sebab-Akibat dalam <i>Balanced Scorecard</i>	31
Gambar 2.2 Kerangka Berfikir.....	31
Gambar 4.1 Tingkat Kepuasan dimensi <i>Tangibility</i>	80
Gambar 4.2 Tingkat Kepuasan dimensi <i>Reliability</i>	83
Gambar 4.3 Tingkat Kepuasan dimensi <i>Responsivennes</i>	86
Gambar 4.4 Tingkat Kepuasan dimensi <i>Assurance</i>	89
Gambar 4.5 Tingkat Kepuasan dimensi <i>Emphaty</i>	92
Gambar 4.6 Skor Kinerja SDIT Lentera Hati dengan <i>Balanced Scorecard</i>	110



LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian Untuk Pengukuran Kepuasan Pelanggan	128
Lampiran 2.Kuesioner Penelitian Untuk Pengukuran Guru/Karyawan	132
Lampiran 3. Data Tanggapan Responden Terhadap Harapan Pelayanan	135
Lampiran 4 Data Tanggapan Responden/Guru Terhadap Kepuasan Kerja	144
Lampiran 5 Hasil Perhitungan Frekuensi Tingkat Harapan Pelanggan	146
Lampiran 6 Hasil Perhitungan Frekuensi Tingkat Kepuasan Guru/Pegawai.....	151
Lampiran 7 Hasil uji Validitas dan Realiabilitas Instrumen	155

