

ABSTRAK

ANALISIS PENGUKURAN KINERJA MENGGUNAKAN PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD* (BSC) PADA BAZNAS PROVINSI JAWA BARAT, BAZNAS KABUPATEN BANDUNG, DAN BAZNAS KOTA BANDUNG

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja organisasi BAZNAS Provinsi Jawa Barat, BAZNAS Kabupaten Bandung, dan BAZNAS Kota Bandung dengan menggunakan pendekatan *Balanced Scorecard* (BSC) yang mencakup empat perspektif: keuangan, stakeholder, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan instrumen kuesioner yang disebarakan kepada amil sebagai responden, serta analisis dokumentasi sebagai data pendukung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BAZNAS Provinsi Jawa Barat memiliki kinerja terbaik secara keseluruhan, dengan skor tertinggi pada perspektif proses bisnis internal serta pembelajaran dan pertumbuhan, serta capaian yang baik pada perspektif keuangan dan stakeholder. BAZNAS Kota Bandung menunjukkan performa efisien dalam aspek keuangan dan pengelolaan sumber daya manusia, namun masih menghadapi tantangan dalam peningkatan strategi akuisisi muzakki dan penguatan program pelatihan internal. Sementara itu, BAZNAS Kabupaten Bandung memiliki kekuatan pada tingkat retensi muzakki dan potensi pertumbuhan lembaga, namun memerlukan perbaikan signifikan dalam aspek tata kelola proses internal dan manajemen likuiditas. Temuan ini mengindikasikan bahwa penerapan pendekatan BSC dapat memberikan gambaran yang komprehensif terhadap kinerja lembaga zakat dalam berbagai aspek strategis organisasi.

Kata kunci: *Balanced Scorecard*, Perspektif Keuangan, Perspektif Stakeholder, Perspektif Proses Bisnis Internal, Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.

ABSTRACT

PERFORMANCE MEASUREMENT ANALYSIS USING THE BALANCED SCORECARD (BSC) APPROACH AT BAZNAS OF WEST JAVA PROVINCE, BAZNAS OF BANDUNG REGENCY, AND BAZNAS OF BANDUNG CITY

This study aims to analyze the organizational performance of BAZNAS West Java Province, BAZNAS Bandung Regency, and BAZNAS Bandung City using the Balanced Scorecard (BSC) approach, which includes four perspectives: financial, stakeholder, internal business processes, and learning and growth. The research employed a quantitative method using questionnaires distributed to amil (zakat officers) as respondents, supported by document analysis. The results indicate that BAZNAS West Java Province achieved the highest overall performance, with top scores in internal business processes and learning and growth, and strong performance in the financial and stakeholder perspectives. BAZNAS Bandung City demonstrated financial efficiency and stable human resource management but faces challenges in enhancing muzakki acquisition strategies and strengthening internal training programs. Meanwhile, BAZNAS Bandung Regency showed strengths in muzakki retention and institutional growth potential, yet requires significant improvements in internal process governance and liquidity management. These findings suggest that the BSC approach provides a comprehensive view of zakat institution performance across various strategic organizational dimensions.

Keywords: Balanced Scorecard, Financial Perspective, Stakeholder Perspective, Internal Business Process Perspective, Learning and Growth Perspective.