

**ANALISIS KINERJA BADAN AMIL ZAKAT NASIONAL (BAZNAS)  
DENGAN METODE *BALANCE SCORECARD*  
(Studi Kasus BAZNAS Kab. Solok Selatan)**

*Skripsi*

*Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam sebagai Salah Satu  
Syarat dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
pada Jurusan Ekonomi Islam*



Oleh

**ILWAN SUSANDRA**  
NIM. 1413060196

**JURUSAN EKONOMI ISLAM  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
IMAM BONJOL PADANG  
1439 H/ 2018 M**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini berjudul “**Analisis Kinerja Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) dengan Metode *Balance Scorecard* (Studi Kasus BAZNAS Kab. Solok Selatan)**” oleh **Ilwan Susandra NIM. 1413060196** telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke sidang Munaqasyah.

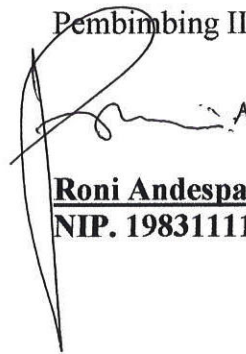
Padang, 20 Agustus 2018

Pembimbing I



**Testru Hendra, M.Ag**  
**NIP. 19760604200312 1 001**

Pembimbing II



**Roni Andespa, SE., MM**  
**NIP. 19831111201503 1 001**

## ABSTRAK

**Ilwan Susandra, NIM:1413060196, Analisis Kinerja Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) dengan Metode *Balance Scorecard* (Studi kasus BAZNAS Kab. Solok Selatan).**

Penilaian kinerja merupakan suatu sistem yang dilakukan secara periodik atau meninjau dan mengevaluasi kinerja individu atau kelompok organisasi. Penilaian kinerja merupakan suatu pedoman yang diharapkan dapat menunjukkan prestasi kerja organisasi atau perusahaan secara teratur. Pengukuran kinerja dapat dilakukan secara keseluruhan baik secara internal dan eksternal, dari sisi keuangan maupun non keuangan, pengukuran secara menyeluruh tersebut dapat dilakukan dengan menggunakan metode analisis *balance scorecard*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja BAZNAS Kabupaten Solok Selatan selama periode tahun 2017 dengan menggunakan metode *balance scorecard*.

Jenis penelitian pada penelitian ini adalah bersifat deskriptif dengan menggunakan dua pendekatan yaitu kuantitatif dan pendekatan kualitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dengan metode angket (kuisisioner), dokumentasi dan wawancara. Teknik analisis data yang digunakan adalah menggunakan metode *balance scorecard* dengan mengukur empat perspektif yaitu perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran.

Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan metode *balance scorecard* dapat diambil kesimpulan bahwa kinerja BAZNAS Kabupaten Solok Selatan dilihat dari perspektif keuangan yaitu rasio ekonomi adalah sebesar 97,6% berada pada tingkat ekonomis, rasio efisiensi 9,76% pada tingkat sangat efisien dan rasio efektivitas 55,5% pada tingkat tidak efektif. dan pada perspektif pelanggan yaitu *Customer retention* menurun sebesar 48,39% dan *customer acquisition* meningkat sebesar 1,85% dan tingkat kepuasan nilai *GAP* secara keseluruhan berada pada kategori rendah dengan kualitas pelayanan kurang baik. perspektif proses bisnis internal cukup baik dilihat dari proses operasi dan dengan adanya inovasi dalam pengelolaan BAZNAS Kabupaten Solok Selatan. perspektif pertumbuhan dan pembelajaran cukup baik dimana BAZNAS Kabupaten Solok Selatan melakukan banyak *employe training* terhadap pegawai atau karyawannya untuk meningkatkan keterampilan dalam pengelolaan zakat yang ada di Kabupaten Solok Selatan.

**kata kunci: Perspektif keuangan, Pelanggan, Bisnis Internal, Perspektif Pertumbuhan, Pembelajaran.**