

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pendidikan merupakan salah satu pilar kesejahteraan bangsa. Oleh karena itu sebuah bangsa diharapkan dapat memperhatikan dan meningkatkan kualitas pendidikannya. Berdasarkan UU nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, disebutkan bahwa "Pendidikan Nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab".

Tantangan penting yang dihadapi dunia pendidikan adalah bagaimana mengelola sebuah mutu agar institusi tersebut di masa kini dan yang akan datang menjadi lebih baik, unggul dan mampu bersaing baik di kancah nasional maupun global (Sallis, 2011). Pendidikan terdiri dari pendidikan formal dan non formal. Contoh pendidikan formal adalah sekolah. Sebagai pendidikan formal, sekolah diharapkan dapat menjadi wadah dalam meningkatkan mutu pendidikan. Kompetisi antar sekolah pun semakin ketat sehingga penyelenggara pendidikan dituntut untuk kreatif dalam menggali keunikan dan keunggulan sekolahnya karena sekolah yang berkualitas akan melahirkan kader-kader yang mampu membawa perubahan besar bagi bangsa (Khasanah, 2015). Oleh karena itu, untuk mewujudkan sekolah yang berkualitas, sekolah perlu mengetahui sejauh mana kinerjanya, apakah sudah baik atau sebaliknya yakni dengan melakukan pengukuran kinerja.

Pengukuran kinerja merupakan tindakan untuk menilai/mengukur pencapaian suatu aktivitas yang ada dalam rantai nilai organisasi berdasarkan target yang telah ditentukan pada periode waktu tertentu (Septarini & Silambi, 2015). Hasil pengukuran kinerja sekolah menjadi sumber informasi bagi semua pihak tentang kinerja sekolah, apakah telah memenuhi harapan pelanggan dan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya. Dalam mengukur kinerja,

sekolah perlu memperhatikan aspek finansial dan aspek non finansial. Aspek finansial dapat dilihat dari keuangan yang dikelola oleh sekolah seperti penyediaan anggaran kegiatan sekolah, pengeluaran dana sekolah, dan pendapatan yang diterima oleh sekolah. Sedangkan aspek non finansial dapat dilihat dari kepuasan pelanggan berdasarkan pelayanan yang diberikan oleh sekolah, proses inovasi dan operasi yang dijalankan oleh sekolah ataupun kepuasan tenaga pendidik dan kependidikan terhadap keadaan sekolah.

Salah satu pengukuran kinerja yang mengukur aspek finansial dan non finansial adalah *balance scorecard*. *Balance scorecard* atau yang dikenal dengan kartu skor berimbang merupakan sebuah metode yang diperkenalkan oleh Robert S. Kaplan dan David P. Norton dari *Harvard Business School* pada tahun 1992. Pengukuran kinerja dengan metode *balance scorecard* menggunakan empat perspektif yakni perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses internal bisnis serta perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Keempat perspektif tersebut akan saling berkaitan dan saling mendukung antara yang satu dengan yang lainnya sehingga sekolah perlu memperhatikan setiap perspektif yang ada agar dapat mencapai hasil yang baik dan sesuai dengan harapan yang diinginkan.

SMA Maitreyawira merupakan sekolah yang berada di Kota Batam, Kepulauan Riau. Dalam melaksanakan proses pendidikan, SMA Maitreyawira tentu akan mengelola sekolahnya agar menjadi lebih baik, unggul dan mampu bersaing dengan sekolah lainnya. SMA Maitreyawira telah menerapkan beberapa cara agar dapat meningkatkan kinerja sekolahnya. Namun, sejauh ini SMA Maitreyawira belum memiliki sebuah pengukuran yang dapat digunakan untuk mengukur sejauh mana kinerja sekolah tersebut telah berjalan sehingga akan sulit bagi sekolah untuk mengetahui apakah kinerjanya selama ini sudah baik atau sebaliknya.

Pada perspektif keuangan, SMA Maitreyawira telah melakukan perhitungan atas pendapatan yang diterima dan pengeluaran yang dilakukan. Namun, SMA Maitreyawira belum memiliki pengukuran mengenai tingkat ekonomis, efektifitas dan efisiensi pengelolaan keuangan sekolahnya. SMA Maitreyawira perlu mengetahui tingkat ekonomis, efektifitas dan efisiensi pengelolaan keuangan

karena hal tersebut sangat penting bagi keberlangsungan operasional sekolah dan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi sekolah apabila realisasi pengeluaran lebih besar daripada anggaran pengeluaran, realisasi pendapatan lebih kecil daripada anggaran pendapatan, dan realisasi belanja lebih besar daripada realisasi pendapatan.

Pada perspektif pelanggan, kepuasan pelanggan merupakan salah satu tolak ukur utama bagi organisasi yang bergerak di bidang jasa. Namun, selama ini SMA Maitreyawira belum pernah melakukan pengukuran mengenai tingkat kepuasan pelanggannya, sehingga sekolah belum memiliki gambaran sejauh mana tingkat kepuasan pelanggannya terhadap pelayanan yang diberikan. Pelanggan yang dimaksud adalah siswa, karena siswalah yang lebih banyak merasakan secara langsung layanan yang diberikan oleh sekolah. Apabila siswa merasa puas, tentu akan membawakan dampak yang baik bagi sekolah, misalnya SMA Maitreyawira akan direkomendasikan kepada calon siswa yang akan melanjutkan pendidikannya ke jenjang SMA karena mereka sudah merasakan terlebih dahulu layanan yang diberikan oleh sekolah. Apabila siswa merasa tidak puas, maka hal tersebut dapat menjadi bahan pertimbangan bagi sekolah untuk memperbaiki kinerjanya. Oleh karena itu, penting bagi SMA Maitreyawira untuk melakukan pengukuran mengenai tingkat kepuasan pelanggan.

Pada perspektif proses internal bisnis, terdapat tiga proses yang berperan penting bagi sekolah yaitu proses inovasi, operasi serta layanan output. Pada perspektif ini, manajemen sekolah akan mengidentifikasi berbagai proses internal yang harus dikuasai dengan baik oleh sekolah. Manajemen sekolah menjalankan proses internal bisnis dengan mengacu pada standar yang tercantum dalam badan standar nasional pendidikan yang telah disusun oleh permendikbud. Selain itu, layanan output seperti website sekolah, organisasi alumni serta data telusur alumni juga diperlukan oleh sekolah sehingga dapat membentuk relasi yang sehat antara sekolah dengan alumni ataupun sesama alumni. Oleh karena itu sekolah perlu melakukan pengukuran terhadap proses internal bisnis agar dapat meningkatkan kinerjanya secara terus menerus dan memiliki proses inovasi, operasi, dan layanan output yang baik.

Pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, tenaga pendidik dan kependidikan merupakan sumber daya yang berperan penting bagi sekolah, karena dengan adanya tenaga pendidik dan kependidikan, operasional sekolah baru dapat terlaksana. Kepuasan yang dirasakan oleh tenaga pendidik dan kependidikan merupakan salah satu indikator yang perlu diperhatikan oleh sekolah. Se jauh ini, SMA Maitreyawira belum melakukan pengukuran mengenai tingkat kepuasan tenaga pendidik dan kependidikannya. Sehingga sekolah perlu melakukan pengukuran tersebut, karena apabila mereka puas terhadap keadaan sekolah maka kinerja mereka pun akan semakin baik dikarenakan adanya motivasi dan rasa puas ketika menjalankan kewajibannya masing-masing.

Karena SMA Maitreyawira belum memiliki metode yang dapat mengukur sejauh mana kinerja sekolah tersebut telah berjalan, maka penulis bermaksud untuk membantu SMA Maitreyawira agar memiliki sebuah metode pengukuran kinerja yaitu metode *balance scorecard* melalui penelitian yang berjudul “**Pengukuran Kinerja Sekolah Dengan Menggunakan Metode *Balance Scorecard* (Studi Kasus SMA Maitreyawira Batam 2019/2020)**”.

## **1.2 Rumusan Masalah Penelitian**

Seperti yang telah diuraikan pada bagian latar belakang penelitian di atas, penelitian ini menggunakan metode *balance scorecard* untuk mengukur kinerja yang dijalankan oleh SMA Maitreyawira. Latar belakang dan garis besar pemikiran seperti yang diuraikan di atas membawa peneliti untuk dapat merumuskan masalah pokok penelitian ini sebagai berikut:

“Bagaimana hasil pengukuran kinerja pada SMA Maitreyawira menggunakan metode *balance scorecard* yang dijelaskan dengan melihat perspektif keuangan, perspektif pelanggan, persepektif proses internal bisnis serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan?”

Masalah pokok di atas dapat dijabarkan menjadi beberapa masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana hasil pengukuran kinerja SMA Maitreyawira dengan menggunakan metode *balance scorecard* dari perspektif keuangan?

2. Bagaimana hasil pengukuran kinerja SMA Maitreyawira dengan menggunakan metode *balance scorecard* dari perspektif pelanggan?
3. Bagaimana hasil pengukuran kinerja SMA Maitreyawira dengan menggunakan metode *balance scorecard* dari perspektif proses internal bisnis?
4. Bagaimana hasil pengukuran kinerja SMA Maitreyawira dengan menggunakan metode *balance scorecard* dari perspektif pertumbuhan dan pembelajaran.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Secara umum penelitian ini ditujukan untuk memberikan gambaran tentang pengukuran kinerja dengan menggunakan metode *balance scorecard* melalui empat perspektif yang terdapat di dalamnya. Secara lebih rinci, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengukur hasil kinerja SMA Maitreyawira dengan menggunakan metode *balance scorecard* dari perspektif keuangan.
2. Untuk mengukur hasil kinerja SMA Maitreyawira dengan menggunakan metode *balance scorecard* dari perspektif pelanggan.
3. Untuk mengukur hasil kinerja SMA Maitreyawira dengan menggunakan metode *balance scorecard* dari perspektif proses internal bisnis.
4. Untuk mengukur hasil kinerja SMA Maitreyawira dengan menggunakan metode *balance scorecard* dari perspektif pertumbuhan dan pembelajaran.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan terhadap masalah ini. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1.4.1 Secara Teoritis**

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber informasi mengenai metode *balance scorecard* sebagai suatu alat untuk mengukur kinerja.

2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber referensi bagi peneliti-peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian mengenai metode *balance scorecard*.

#### **1.4.2 Secara Praktis**

1. Penelitian ini dapat digunakan oleh SMA Maitreyawira sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan dan menentukan kebijakan yang berkaitan dengan kinerja sekolah baik segi finansial maupun non-finansial
2. Penelitian ini dapat digunakan oleh SMA Maitreyawira untuk membantu sekolah dalam melakukan pengukuran kinerja secara efektif dan efisien.
3. Penelitian ini dapat digunakan oleh peneliti untuk menambah pengetahuan, wawasan dan pengalaman melalui penerapan secara langsung metode *balance scorecard*.