

ABSTRAK

IGNATIUS M REZEKI SIMBOLON, Akuntansi Perpajakan, Desain Implementasi *Balanced Scorecard* dalam Meningkatkan Layanan Umat di Gereja Katolik Gembala Yang Baik Lubuk Pakam.

Permasalahan yang sering dihadapi oleh organisasi pada umumnya adalah kurangnya sistem manajemen yang efektif untuk mengukur dan meningkatkan kinerjanya. Dalam konteks Gereja Katolik Gembala Yang Baik Lubuk Pakam, tantangan ini terlihat dari rendahnya tingkat kepuasan jemaat terhadap layanan yang diberikan, serta kurangnya partisipasi aktif dalam kegiatan gereja. Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan mengimplementasikan *Balanced Scorecard* sebagai alat manajemen strategis yang dapat membantu mengatasi permasalahan tersebut. Dengan mengadopsi empat perspektif utama yaitu keuangan, pelanggan, proses internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Penelitian ini mengeksplorasi bagaimana setiap perspektif dapat diintegrasikan untuk mencapai tujuan strategis gereja. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan, memperkuat hubungan dengan jemaat, dan mendorong partisipasi aktif dalam kegiatan gereja. Dengan demikian, implementasi *Balanced Scorecard* diharapkan tidak hanya meningkatkan kinerja organisasi, tetapi juga memperkuat peran gereja sebagai pusat pelayanan spiritual dan sosial bagi umat.

kata kunci: *balanced scorecard, pengukuran kinerja layanan Gereja*

ABSTRACT

IGNATIUS M REZEKI SIMBOLON, Tax Accounting, Balanced Scorecard Implementation Design in Improving People's Services at the Gereja Katolik Gembala Yang Baik Lubuk Pakam.

The problem often faced by organizations in general is the lack of an effective management system to measure and improve their performance. In the context of the Gereja Katolik Gembala Yang Baik Lubuk Pakam, this challenge can be seen from the low level of congregational satisfaction with the services provided, as well as the lack of active participation in church activities. This research aims to design and implement a Balanced Scorecard as a strategic management tool that can help overcome these problems. By adopting four main perspectives that financial, customer, internal process, and learning and growth. This study explores how each perspective can be integrated to achieve the church's strategic goals. The results of this study are expected to provide recommendations to improve service quality, strengthen relationships with congregants, and encourage active participation in church activities. Thus, the implementation of the Balanced Scorecard is expected to not only improve organizational performance, but also strengthen the role of the church as a center of spiritual and social services for the people.

Keywords: balanced scorecard, Church service performance measurement