

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Organisasi yang bergerak di sektor profit maupun non-profit memiliki tujuan untuk mencapai kinerja yang optimal dalam melayani masyarakat dan memajukan visi-misinya. Salah satu indikator penting dalam mencapai tujuan tersebut adalah melakukan pengukuran kinerja yang efektif dan sistematis. Pada umumnya, fungsi pengukuran kinerja dapat menilai bagaimana perusahaan dalam mencapai sasaran serta bagaimana proses organisasi internal dapat mendukung keberhasilannya. Namun, di banyak organisasi non-profit, seperti lembaga keagamaan, pengukuran kinerja sering sekali terabaikan atau dilakukan secara informal tanpa menggunakan kerangka yang terstruktur.

Salah satu contoh lembaga keagamaan adalah Gereja yang mempunyai peran sangat besar dalam kehidupan spiritual umat dan masyarakat luas. Selain berfungsi sebagai tempat ibadah, gereja juga berperan dalam kegiatan sosial, pendidikan, serta pembinaan moral dan karakter umat. Peran gereja ini tertuang dalam tugas pokok gereja yang disebut panca tugas gereja yang meliputi, membangun ibadah yang suci (Liturgia), mengembangkan penyebaran berita suci (Kerygma), menciptakan dan memperkuat komunitas (Koinonia), memajukan pelayanan kasih (Diakonia), serta mengakui diri sebagai pengikut Kristus (Martyria) (Widharsana & Rudy Hartono, 2016).

Pada penelitian ini, Gereja Katolik Gembala Yang Baik sama seperti gereja katolik pada umumnya yang dalam melaksanakan kinerja pelayanannya berpedoman pada panca tugas gereja. Panca tugas gereja katolik dapat berupa pelayanan gereja yang mencakup pelayanan rohani, sosial, pendidikan, dan pengembangan umat. Dalam hal ini kinerja layanan gereja perlu dievaluasi secara menyeluruh agar visi dan misi gereja dapat tercapai dengan efektif. Sehingga gereja memerlukan pengukuran kinerja atau evaluasi kinerja dalam mengukur kualitas pelayanannya.

Namun pada kenyataannya, pengukuran kinerja yang dilakukan oleh Gereja masih belum melaksanakan evaluasi kerja layanannya secara komprehensif, seringkali penilaian kerja yang digunakan oleh gereja lebih terpaku pada hasil yang bersifat kuantitatif, seperti jumlah jemaat atau sumbangan finansial, tanpa memperhatikan aspek kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Dalam menghadapi permasalahan tersebut, gereja harus mulai mengadopsi metode-metode manajerial untuk mengukur kinerja mereka. Salah satu metode yang telah diimplementasikan secara luas di berbagai jenis organisasi adalah pengukuran kinerja dengan menggunakan metode *balanced scorecard*.

Balanced Scorecard merupakan alat pengukuran kinerja yang memperkenalkan pendekatan yang lebih seimbang dengan mempertimbangkan keempat aspek utama, yaitu aspek keuangan, aspek pelanggan, aspek proses bisnis internal, serta aspek pembelajaran dan pertumbuhan. Dengan penerapan aspek-aspek ini, pemanfaatan *balanced scorecard* memberikan pandangan yang komprehensif tentang kinerja layanan gereja secara keseluruhan, yakni dengan menggabungkan dari sisi finansial dan juga dari sisi non finansial yakni sisi kualitas pelayanan gereja, kepuasan jemaat, serta kemampuan gereja tersebut untuk berkembang dan meningkatkan kualitas pelayanannya.

Meskipun *balanced scorecard* banyak diterapkan dalam dunia bisnis, akan tetapi penerapannya pada sektor non-profit, khususnya di gereja, masih dapat dilakukan. Gereja

sebagai organisasi yang memiliki tujuan sosial dan spiritual yang lebih kompleks, membutuhkan pendekatan yang berbeda dalam mengukur kinerjanya. Sehingga penerapan *balanced scorecard* pada gereja dapat dilakukan dengan penyesuaian yang lebih sederhana.

Dari penjelasan yang sudah disebutkan sebelumnya, penulis memiliki ketertarikan untuk melakukan studi mengenai evaluasi kinerja yang berbasis *balanced scorecard* dengan judul **“Desain Implementasi Balance Scorecard Dalam Meningkatkan Layanan Umat Di Gereja Katolik Gembala Yang Baik Lubuk Pakam”**

1.2. Rumusan Masalah

Dari uraian yang sudah dijelaskan, penulis merumuskan permasalahan yang diperoleh, yaitu Bagaimana Desain Implementasi Balanced Scorecard Sebagai Dasar Pengukuran Kinerja pada Gereja Katolik Gembala Yang Baik Lubuk Pakam?

1.3. Tujuan Tugas Akhir

Dari rumusan masalah yang diangkat sehingga dapat diperoleh hasil akhir dari penelitian ini adalah dapat menghasilkan suatu pengukuran kinerja atas layanan gereja yang berbasis *balance scorecard*.

1.4. Kontribusi / Manfaat Tugas Akhir

Kontribusi penelitian ini diharapkan penulis sebagai berikut:

- a. Penelitian ini diharapkan bisa membantu gereja untuk memantau pencapaian dalam melaksanakan visi dan misi gereja dan mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat mengukur kinerja layanan gereja dari perspektif jemaat gereja dan mengidentifikasi kebutuhan dan harapan jemaat.
- c. Penelitian ini diharapkan dapat menjelaskan pedoman praktis penyusunan *balanced scorecard* dalam mengukur kinerja layanan gereja selama ini.
- d. Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada penelitian lebih lanjut tentang manfaat dan efektivitas BSC (*Balanced Scorecard*) pada pengukuran layanan gereja.