



Pengukuran Kinerja SMK Mahaputra Menggunakan Metode Balance Scorecard

Deni Hamdani, Ayi Subarna

Sekolah tinggi ilmu ekonomi (STIE) Ekuitas, Indonesia
Email: deni.hamdani@ekuitas.ac.id, ayisubarna.mm@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kinerja SMK Mahaputra Cerdas Utama dengan menggunakan metode Balance Scorecard (BSC), yang terdiri dari empat perspektif utama, yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pertumbuhan dan pembelajaran. Berdasarkan data yang diperoleh, fenomena yang diamati menunjukkan bahwa target siswa baru yang ditetapkan oleh sekolah belum tercapai, dengan angka mortalitas siswa sebesar 5% dan adanya keluhan dari orang tua terkait tingginya biaya SPP. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dan kuantitatif untuk menilai kinerja SMK Mahaputra dalam empat perspektif tersebut. Pengukuran dilakukan dengan mengumpulkan data melalui survei dan wawancara yang melibatkan staf dan pihak terkait di sekolah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja SMK Mahaputra, yang dihitung berdasarkan skor dari keempat perspektif BSC, mencapai angka 86,67, yang berada dalam kategori interval 81-100, yang berarti kinerja sekolah berada pada level yang sangat baik. Meskipun demikian, terdapat beberapa area yang masih perlu diperbaiki, seperti meningkatkan kepuasan orang tua dan pengelolaan biaya yang lebih efisien, guna mengurangi keluhan terkait biaya pendidikan dan meningkatkan angka kelulusan siswa. Implikasi dari penelitian ini adalah bahwa meskipun kinerja SMK Mahaputra secara keseluruhan sangat baik, perlu adanya perhatian lebih pada pengelolaan aspek pelanggan dan keuangan untuk lebih meningkatkan daya saing sekolah di masa depan. Penelitian ini memberikan wawasan bagi pengelola sekolah dalam meningkatkan kualitas layanan dan memperbaiki sistem manajemen pendidikan secara keseluruhan.

Kata Kunci: Balance scorecard, perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, perspektif pertumbuhan dan pembelajaran

Abstract

This study aims to measure the performance of SMK Mahaputra Cerdas Utama using the Balance Scorecard (BSC) method, which includes four key perspectives: financial, customer, internal business processes, and growth and learning. Based on the data collected, the observed phenomenon indicates that the school has not yet achieved its target for new student enrollment, with a student mortality rate of 5% and complaints from parents regarding high tuition fees. This study uses a descriptive and quantitative approach to assess the school's performance across these four perspectives. Data collection was conducted through surveys and interviews involving staff and relevant stakeholders. The results showed that SMK Mahaputra's performance, calculated from the scores across all four BSC perspectives, reached 86.67, which falls within the interval of 81-100, indicating that the school's performance is very good. However, some areas



still need improvement, such as increasing parent satisfaction and managing costs more efficiently to reduce complaints related to tuition fees and improve student retention. The implications of this research suggest that while the overall performance of SMK Mahaputra is very good, more attention should be given to managing customer and financial aspects to further enhance the school's competitiveness in the future. This study provides insights for school administrators to improve service quality and enhance the overall educational management system.

Keywords: Balanced score, perspectives financial, perspectives customer, perspectives internal business processes, perspectives growth and learning

PENDAHULUAN

SMK Mahaputra Cerdas Utama merupakan salah satu lembaga pendidikan yang berfokus membekali siswa dengan kemampuan ilmu dan penguasaan teknologi sehingga nantinya diharapkan mampu menjadi generasi pekerja yang terampil, kreatif, dan inovatif. Pendidikan vokasional seperti SMK harus mempersiapkan siswa memasuki dunia kerja dengan keunggulan kompetitif melalui penguatan soft skills—seperti komunikasi, kerjasama, dan adaptabilitas—sejajar dengan keterampilan teknis (Tisa et al., 2024). Lulusan pendidikan vokasional yang dilengkapi keterampilan digital dan employability skills menunjukkan kesiapan lebih baik dalam pasar kerja berbasis teknologi (Sciencedirect article, 2025). Kemitraan SMK dengan industri serta penerapan model Teaching Factory dapat meningkatkan kompetensi siswa lewat pengalaman praktik yang relevan (Tanjung et al., 2025). Peran SMK dalam pembangunan ekonomi terlihat dari kontribusi menurunkan tingkat pengangguran dan mendorong kewirausahaan melalui program vokasional yang terintegrasi dengan kebutuhan industri (Subiyantoro et al., 2023).

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK), merupakan sekolah yang berorientasi pada dunia kerja dan salah satu tujuannya adalah untuk memberikan bekal siap kerja pada siswa dalam bidang tertentu dan menjadikan tenaga terampil sesuai dengan persyaratan yang dituntut oleh perusahaan (Zamtinah et al., 2011). Adanya nilai tambah dalam membekali siswa dengan pendidikan keterampilan kejuruan serta pendidikan agama dengan pembiasaan baca Al-Quran sebelum kegiatan belajar mengajar, diharapkan mampu menarik minat stakeholder dan membangun citra positif SMK (Chotimah et al., 2024). Pendekatan ini meningkatkan loyalitas stakeholder melalui penguatan nilai-nilai religius dan profesionalisme siswa (Mahfudi & Rifa'i, 2025). Selain itu, integrasi soft skills—seperti komunikasi, kedisiplinan, dan etika kerja—dalam kegiatan religius terbukti meningkatkan kesiapan kerja siswa SMK (Study Vocational Graduate soft skills, 2024; Evaluate work-readiness Indonesia, 2023). Kegiatan pembiasaan Al-Quran juga mendukung karakter keagamaan yang memperkuat budaya sekolah serta membangun rasa kebersamaan dan tanggung jawab sosial siswa (Implementation school culture pesantren-based, 2024). Berdasarkan data jumlah siswa baru SMK Mahaputra sebagai berikut:



Table 1. Jumlah Siswa SMK Mahaputra Tahun Ajaran 2023 – 2024

No	Tahun Ajaran	Paket Keahlian		Jumlah	Target	Prosentase
		Multimedia	RPL			
1	2020 – 2021	18	18	36	64	56%
2	2021 – 2022	59	32	91	96	95%
3	2023 – 2024	45	49	94	96	98%
Jumlah				221	256	86%

Berdasarkan data diatas, terdapat fenomena kinerja SMK Mahaputra untuk pencapaian target siswa baru masih belum tercapai. Berdasarkan data akademik terdapat mortalitas siswa SMK sebesar 5%, juga terdapat keluhan dari orang tua siswa terutama mengenai besaran SPP.

Selain produk pendidikan, faktor biaya pendidikan juga sangat mempengaruhi minat dan citra sebuah lembaga pendidikan. Biaya yang dibebankan kepada siswa memberi makna tersendiri bagi stakeholder apabila lulusannya dapat meneruskan jenjang pendidikan atau memasuki dunia kerja sebagai tenaga profesional (Le et al., 2021). Lebih dari itu, biaya pendidikan juga membentuk persepsi tentang kualitas—stakeholder cenderung bersedia membayar lebih jika kualitas yang ditawarkan sepadan (Measuring Quality of Private Universities, 2024). Studi di Vietnam menunjukkan bahwa persepsi mengenai nilai biaya pendidikan dipengaruhi oleh kondisi perekonomian keluarga, jurusan studi, dan status pembiayaan (Le et al., 2021). Analisis lain menemukan bahwa institusi pendidikan dengan reputasi unggul memiliki daya tawar harga pendidikan lebih tinggi tanpa menurunkan minat calon siswa (Pavlov & Katsamakas, 2024). Dengan demikian, biaya pendidikan tidak hanya alat pembiayaan operasional tetapi juga sinyal kualitas dan strategi branding institusi (Stakeholders' perceptions of and willingness to pay, 2024).

Pada penelitian ini, pengukuran kinerja SMK Mahaputra Cerdas Utama dilakukan dengan menggunakan metode Balanced Scorecard (BSC). Lembaga pendidikan ini bertujuan untuk membekali siswa dengan ilmu dan keterampilan teknologi agar dapat menjadi pekerja yang terampil, kreatif, dan inovatif. SMK yang berorientasi pada vokasi ini bertujuan untuk memberikan keterampilan praktis yang sesuai dengan standar industri. Selain keterampilan vokasional, sekolah ini juga menekankan pentingnya pendidikan agama, seperti pembiasaan membaca Al-Quran sebelum pelajaran, yang bertujuan untuk meningkatkan keterlibatan stakeholder, membangun citra positif, serta mengembangkan loyalitas stakeholder. Pendekatan ini menguntungkan kedua belah pihak, yaitu siswa dan stakeholder, yang membangun hubungan saling menguntungkan. Berdasarkan data yang ada, SMK Mahaputra menunjukkan peningkatan jumlah pendaftaran siswa baru, meskipun target pendaftaran belum sepenuhnya tercapai. Selain itu, terdapat tingkat mortalitas siswa sebesar 5% dan keluhan dari orang tua mengenai biaya SPP yang tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja SMK Mahaputra menggunakan metode BSC, yang meliputi aspek keuangan, kepuasan stakeholder, proses internal, dan

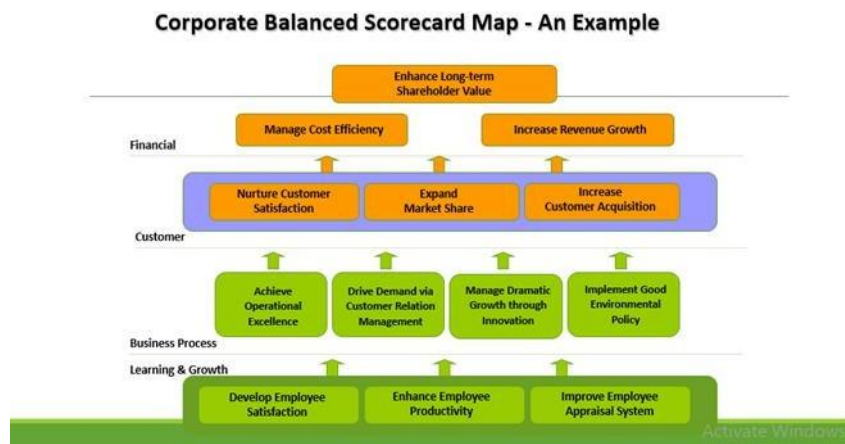
pertumbuhan. Penelitian sebelumnya tentang penggunaan BSC di lembaga pendidikan (seperti Othman & Hashim, 2021; Latif, 2019) menekankan pentingnya menggunakan BSC untuk menilai hasil finansial serta kepuasan operasional dan stakeholder.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur dan mengevaluasi kinerja SMK Mahaputra Cerdas Utama menggunakan metode Balanced Scorecard (BSC) yang mencakup perspektif keuangan, pelanggan, proses internal, serta pertumbuhan dan pembelajaran. Manfaat dari penelitian ini adalah untuk memperkaya literatur mengenai penerapan Balanced Scorecard di sektor pendidikan, khususnya pada lembaga pendidikan kejuruan (SMK).

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian menurut Sugiyono, P. D. (2022). yang dilakukan adalah deskriptif dan kuantitatif. Objek dan Lokasi Penelitian, SMK Mahaputra di jalan Katapang Andir KM 48 Kabupaten Bandung. Adapun instrumen penelitian yang disiapkan adalah lembar observasi yang berisi kebutuhan biaya yang terkait dengan data yang dibutuhkan untuk kelancaran dalam penelitian. Pengumpulan dan sumber data yang dibutuhkan diperoleh dari data primer dan sekunder, Dalam penelitian ini, data primer diperoleh dengan cara Observasi dan Data Perusahaan.

Sebagai alur pembahasan metode balace scorecard, digambarkan di bawah ini :



Gambar 1. Alur Pembahasan Metode

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perspektif Keuangan, Pada perspektif keuangan penulis menggunakan perhitungan Sales Growth yang akan digunakan sebagai alat untuk mengukur kinerja pada SMK Mahaputra. Perhitungan ini yang akan digunakan untuk menentukan skor keuangan yang terdapat pada SMK Mahaputra. Hasil dari perhitungan tersebut adalah

Tabel 2. Surplus Growth

Bobot	Target	Realisasi	Skor	Skor Akhir
25	18%	20,2%	28	25

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa surplus Growth pada dua tahun terakhir yaitu pada tahun 2023 dan tahun 2024 adalah sebesar 20,2% dan melebihi dari target perusahaan yaitu sebesar 18%. Hal ini dikarenakan SMK Mahaputra berkomitmen untuk membangun hubungan baik dengan pelanggan agar pelanggan loyal terhadap SMK Mahaputra.

Perspektif Pelanggan, Perspektif pelanggan menggunakan indeks kepuasan siswa dalam menentukan skor.

Tabel 3 Pembobotan perspektif Siswa

Bobot	Target	Realisasi	Skor	Skor Akhir
25	100%	86,4%	86,4	21,6

Dengan melakukan perhitungan pembobotan maka didapatkan nilai persentase realisasi dari perspektif ini sebesar 86,4% dan target 100% dengan bobot perspektif sebesar 25. Sehingga perspektif ini mendapatkan skor akhir sebesar 21,6.

Perspektif Proses Bisnis Internal, Perspektif proses bisnis internal menggunakan indeks kinerja guru dan tenaga kependidikan dalam menentukan skor.

Tabel 4 Pembobotan Indeks Kinerja Karyawan

Bobot	Target	Realisasi	Skor	Skor Akhir
15	100%	88,9%	88,9	13,3

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa realisasi kinerja guru dan tenaga kependidikan memiliki persentase sejumlah 88,9% dari target yang ingin dicapai yaitu 100% dengan bobot 15 sehingga didapatkan skor 88,9 dan skor akhir yaitu sejumlah 13,3.

Tabel 5 Pelatihan guru dan tenaga kependidikan

Bobot	Target	Realisasi	Skor Akhir
10	1%	0,375%	6,25

Dari tabel diatas didapatkan nilai realisasi pelatihan guru dan tendik sebesar 0,375% dari target yang ingin dicapai sebesar 1% dengan bobot 10%. Sehingga didapatkan nilai skor sejumlah 6,25.

Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran, Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran menggunakan indeks kepuasan guru dan tendik dan tingkat retensi guru dan tendik.

Tabel 6 Pembobotan Indeks Kepuasan Karyawan

Bobot	Target	Realisasi	Skor	Skor Akhir
20	100%	92,1%	92,1	18,42

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai persentasi realisasi dari indeks kepuasan guru dan tendik sebesar 92,1% dari target yang ingin dicapai sebesar 100% dengan bobot sejumlah 20 sehingga didapatkan skor 92,1 dan skor akhir 18,42.

Tabel 7 Tingkat Retensi Guru dan Tendik

Bobot	Target	Realisasi	Skor Akhir
5	<8%	4,7%	2,1

Berdasarkan hasil tabel diatas dapat diketahui bahwa persentase tingkat retensi karyawan sebesar 4,7% dengan target lebih kecil dari 8% dan nilai bobot 5 didapatkan nilai skor akhir 2,1. Hasil realisasi 4,7% kurang dari 8% menunjukkan bahwa usaha SMK Mahaputra dalam mempertahankan Guru dan tendik baik.

Dalam kaitannya dengan penelitian lain, kinerja SMK Mahaputra yang dianalisis melalui Balanced Scorecard mencerminkan konsep penting yang telah dibahas dalam literatur manajemen kinerja dan pendidikan. Misalnya, menurut Kaplan & Norton (1992) dalam teori Balanced Scorecard, kinerja organisasi tidak hanya diukur dari aspek keuangan tetapi juga mencakup perspektif pelanggan, proses internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Penelitian ini mengadaptasi pendekatan tersebut untuk mengukur kinerja SMK Mahaputra dari berbagai dimensi, yang mencakup keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pertumbuhan dan pembelajaran, memberikan gambaran menyeluruh tentang kinerja sekolah.

Penelitian Purwanto & Supriyadi (2019) mengenai peningkatan kinerja institusi pendidikan melalui pendekatan Balanced Scorecard juga menekankan pentingnya peningkatan retensi guru dan pelatihan yang berkelanjutan sebagai faktor utama dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan. Hasil dari penelitian ini mendukung temuan tersebut, dimana pada perspektif proses bisnis internal, pelatihan yang rendah dapat memengaruhi kinerja tenaga pendidik, yang pada gilirannya memengaruhi kualitas pembelajaran. Meskipun SMK Mahaputra menunjukkan angka yang baik pada sebagian besar perspektif, rendahnya tingkat pelatihan menunjukkan bahwa adanya ruang untuk meningkatkan kapasitas tenaga pendidik.

Lebih lanjut, teori Sullivan & Miller (2019) mengenai manajemen pelanggan di sektor pendidikan juga relevan untuk menggambarkan pentingnya kepuasan pelanggan, yang dalam hal ini adalah siswa dan orang tua siswa. Berdasarkan hasil pada perspektif pelanggan, meskipun SMK Mahaputra berhasil mencapai 86,4% dari target kepuasan pelanggan, masih ada tantangan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

KESIMPULAN

Setelah melakukan analisis data dari masing-masing perspektif, nilai atau skor untuk setiap perspektif diberikan pembobotan yang sesuai. Hasil perhitungan bobot keseluruhan perspektif menunjukkan tingkat kinerja perusahaan secara keseluruhan, baik atau buruk. Dari hasil perhitungan, nilai untuk perspektif Keuangan adalah 25, Pelanggan 21,6, Proses Bisnis Internal 19,55, dan Pertumbuhan dan Pembelajaran 20,52, sehingga total keseluruhan mencapai 86,67. Angka ini masuk dalam kategori interval 81 – 100, yang menunjukkan bahwa kinerja perusahaan sangat baik. Selain itu, dalam kuesioner juga terdapat beberapa pernyataan yang berkaitan dengan visi dan misi SMK Mahaputra, yaitu menjadi pilihan utama bagi calon siswa baru dan orang tua siswa. Saran untuk penelitian selanjutnya adalah agar dilakukan pengembangan dalam hal pengumpulan data yang lebih variatif dan komprehensif, dengan memperluas sampel yang mencakup lebih

banyak stakeholder, seperti alumni, pihak perusahaan yang menerima lulusan, dan pihak pemerintah terkait.

DAFTAR PUSTAKA

- Chotimah, C., Wulandari, M. P., & Nasution, Z. (2024). Enhancing school reputation through effective stakeholder engagement: A qualitative analysis at an integrated Islamic junior high school in Mojokerto. *SANGKÉP: Jurnal Kajian Sosial Keagamaan*, 7(2). <https://www.researchgate.net/publication/380712614>
- Evaluate the vocational school graduate's work-readiness in Indonesia from the perspectives of soft skills, roles of teacher and roles of employer. (2023). *Journal of Contemporary Teaching*, 12(1), 110–125. <https://www.researchgate.net/publication/380712691>
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1992). The Balanced Scorecard—Measures that drive performance. *Harvard Business School*. https://www.hbs.edu/ris/Publication%20Files/10-074_0bf3c151-f82b-4592-b885-cdde7f5d97a6.pdf
- Le, T. T., Nguyen, T. L., Trinh, M. T., & Pham, H.-H. (2021). Investigating Vietnamese undergraduate students' willingness to pay for higher education under the cost-sharing context. *Policy Futures in Education*. <https://doi.org/10.1177/14782103211011898>
- Mahfudi, A. Q., & Rifa'i, M. (2025). Implementation of school culture in improving religious character in Islamic boarding schools. *Urwatul Wutsqo: Jurnal Studi Kependidikan dan Keislaman*, 14(2), 493–510. <https://www.researchgate.net/publication/383482777>
- Measuring the quality of private universities: The elasticity of demand approach. (2024). *International Journal of Business and Management Invention*, 13(11), 195–204. <https://doi.org/10.35629/8028-1311190200>
- Muslimin, J. M., & Hoerependi, M. M. (2018). Education and environmental care: Study of Islamic spiritual group at SMK AMEC. *International Journal on Advances in Life Sciences*. <https://www.scitepress.org>
- Pavlov, O. V., & Katsamakos, E. (2024). Tuition too high? Blame competition. *arXiv*. <https://doi.org/10.48550/arXiv.2405.17762>
- Sciencedirect article. (2025). Unlocking workforce readiness through digital employability skills in vocational graduates using a human capital investment framework. *ScienceDirect*. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042823055020>
- Stakeholders' perceptions of and willingness to pay for circular economy in the construction sector. (2024). *npj Urban Sustainability*, 4(1). <https://doi.org/10.1038/s42949-024-00182-9>
- Study of Islamic spiritual group at SMK AMEC. (2018). *SCITEPRESS – International Conference Publication*. <https://www.scitepress.org>
- Subiyantoro, H., Tarziraf, A., & Asmara, A. Q. (2023). The role of vocational education as the key to economic development in Indonesia. *Vocat Tech Edu*, 2(1).
- Sugiyono, P. D. (2022). *Metode penelitian manajemen*. Bandung: ALFABETA CV.
- Tanjung, D., Syahwani, A. K. I., Ayuningtyas, G., et al. (2025). Evaluating the impact of the teaching factory model on Vocational High School student competencies in the SMK Centre of Excellence program. *BIO-Conferences (FISAED 2025)*.
- Tanjungpura University Research. (2025). Transforming vocational higher education on

- the path toward Golden Indonesia 2045. *Vocat Tech Edu*, 2(1).
- Tisa, N. A., Asriati, N., & Syamsuri. (2024). Implementation of 21st century soft skills in vocational high schools to face the workforce. *Education Achievement: Journal of Science and Research*, 5(2).
- Zamtinah, Untung .K, Doni .S, & Rahmah .T. (2011). Model Pendidikan Karakter Untuk Sekolah Menengah Kejuruan. *Jurnal Pendidikan Karakter*, 1(1), 98–109.



is work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)