

## ABSTRAK

**Muhammad Rahmani.** NIM. 200104030161, Analisis Kinerja Pengelolaan Zakat Di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Hulu Sungai Tengah (Dengan Metode *Balanced Scorecard*), Pembimbing I: Drs. Ahmad Rijali, M. Pd, Pembimbing II: Sri Anafarhanah, SEI., MSI, Program Studi Manajemen Dakwah

Kata Kunci : Kinerja, *Balanced Scorecard*, BAZNAS

Pengukuran kinerja suatu lembaga dapat dilakukan secara keseluruhan, baik dari segi keuangan maupun non-keuangan. Salah satu konsep yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja tersebut diantaranya dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard*. *Balanced scorecard* menjawab kebutuhan tersebut melalui sistem manajemen strategi kontemporer, yang terdiri dari empat perspektif yaitu: keuangan, pelanggan, proses bisnis internal serta pembelajaran dan pertumbuhan. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis kinerja pengelolaan zakat di BAZNAS Kabupaten Hulu Sungai Tengah berdasarkan empat perspektif.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pengelola zakat dan muzakki serta mustahik, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen internal.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja BAZNAS Kabupaten Hulu Sungai Tengah pada tahun 2022-2023 terdapat pada kategori “Baik” yang artinya tingkat prestasi yang telah dicapai sesuai dengan standar dan mampu melebihi dari yang ditargetkan. Dengan hasil sebagai berikut: 1) Perspektif keuangan mendapat skor 1(baik), 2) Perspektif pelanggan dari akuisisi pelanggan mendapat skor 1(baik), dari retensi pelanggan mendapat skor 1(baik), dan dari kepuasan pelanggan mendapat skor 1(baik). 3) Perspektif proses bisnis internal dari inovasi mendapat skor 1(baik), dan dari proses operasi mendapat skor 1(baik). 4) Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dari retensi karyawan mendapat skor 0(cukup), dan dari produktivitas karyawan mendapat skor 1(baik). Hasil skor rata-rata penilaian kinerja BAZNAS Kabupaten Hulu Sungai Tengah adalah  $7:8 = 0,875$  yaitu “**Baik**”. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja BAZNAS Kabupaten Hulu Sungai Tengah sudah menunjukkan kinerja yang baik.