

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kinerja

1. Pengertian Kinerja

Menurut Ainsworth, Smith, dan Millership dalam bukunya Ni Kadek Suryani, dkk, menyimpulkan kinerja adalah suatu hasil akhir.¹ Dimana kinerja merupakan suatu titik akhir dari orang-orang, sumber daya, dan lingkungan tertentu yang bersatu untuk tujuan menciptakan hal-hal tertentu, baik produk berwujud maupun layanan yang tidak berwujud. Konsep kinerja juga diartikan sebagai suatu fungsi daripada motivasi dan kemampuan dalam penyelesaian tugas yang diemban seseorang.² Kinerja memberikan hasil pada tingkat dan kualitas yang diinginkan, kinerja akan dinilai memuaskan, baik, atau mungkin melebihi normal. Sebaliknya, jika hasilnya mengecewakan karena alasan apa pun, *performa* akan dianggap buruk atau berkurang.³

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja. Menurut Rofiliana dan Roffiudin, faktor yang mempengaruhi kinerja antarlain keperluan karyawan, kepuasan dalam bekerja, motivasi kerja, dan

¹ Ni Kadek Suryani, Ida Ayu Putu Widani Sugianingrat, and Kadek Dewi Indah Sri Laksemini, *Kinerja Sumber Daya Manusia* (Bandung: NILACAKRA Publising House, 2020). 3.

² Mellysa Pusparani, "Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumber Daya Manusia)," *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan* 2, no. 4 (2021): 535.

³ Novinka Ramadona, Meriyati, and Fadila, "Pengaruh Kepuasan Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Buma Nusantara," *Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Manajemen* 1, no. 1 (2023): 143–154.

partisipasi kerja.⁴ Sedangkan menurut Zulkifli, kinerja dipengaruhi oleh kepuasan kerja, kepemimpinan, dan motivasi.⁵

2. Indikator Kinerja

Indikator kinerja atau yang sering disebut dengan istilah *performance indicator* memiliki banyak pengertian. Yang pertama, indikator berarti karakteristik tertentu atau suatu nilai yang diperlukan dalam mengukur *outcome* atau *output* dalam kegiatan. Kedua, dijadikan untuk alat ukur dalam menentukan tingkat keberhasilan suatu lembaga dalam meraih tujuannya.⁶

Indikator kinerja biasanya disamakan dengan ukuran kinerja, yakni keduanya menampilkan kriteria pengukuran kinerja. Akan tetapi, keduanya berbeda. Indikator kinerja mengarahkan pada penilaian kinerja secara tidak langsung, lebih kepada indikasi kinerja saja sehingga cenderung berbentuk kualitatif (bukan angka/tidak bisa dihitung). Sementara ukuran kinerja merupakan kriteria yang mengarah pada penilaian kinerja secara langsung sehingga bersifat kuantitatif atau bisa dihitung.⁷

Supaya indikator kinerja bisa efektif, ia harus memenuhi beberapa kriteria penting. Pertama, indikator tersebut harus jelas dan spesifik untuk

⁴ Roffiliana L and Rofiuddin M, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Bank Syariah Indonesia," *Journal of Management and Digital Business* 1, no. 1 (2021): 1–12.

⁵ Zulkifli Z, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai: Kepemimpinan, Motivasi Dan Kepuasan Kerja (Studi Literature Review MSDM)," *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial* 3, no. 1 (2022): 414–423.

⁶ Moeheriono, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010). 74.

⁷ Ibid. 74.

menghindari kesalahpahaman. Kedua, harus dapat diukur secara objektif, baik menggunakan data kualitatif maupun kuantitatif. Indikator kinerja juga perlu menangani aspek-aspek yang relevan dan berguna untuk memantau keberhasilan dari berbagai tahapan, mulai dari input, *output*, *outcome*, hingga dampak yang dihasilkan, serta keseluruhan prosesnya. Selain itu, indikator harus fleksibel dan sensitif terhadap perubahan dalam pelaksanaan. Terakhir, indikator kinerja harus efektif, artinya datanya mudah didapatkan, diolah, dan dianalisis sesuai dengan biaya yang tersedia.

3. Kinerja dalam Perspektif Islam

Kinerja dalam pandangan Islam adalah suatu cara atau bentuk individu yang dapat menggambarkan kenyataan dalam diri. Kinerja adalah bentuk fakta dan nyata dari kepercayaan, pemahaman yang dianut serta dilandasi prinsip-prinsip moral yang amat kuat, nilai dan bisa dijadikan motivasi dalam menghasilkan karya bermutu.⁸ Kinerja dalam Islam mempunyai lingkup yang lebih luas daripada kinerja secara umum. Dalam Islam tidak hanya berkaitan pencapaian kinerja untuk pemenuhan kebutuhan duniawi, akan tetapi juga keperluan ukhrawi. Kinerja tidak hanya dilaksanakan dengan baik, akan tetapi dengan cara yang benar menurut prinsip-prinsip syariah.⁹

⁸ Friana, "Pengukuran Kinerja Menggunakan Metode Masalah Scorecard Pada Badan Amil Zakat Kabupaten Bone."³⁴.

⁹ Nuri Aslami, Andri Soemitra, and Zuhri M Nawawi, "Pengukuran Kinerja Islami Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Sumut Dengan Menggunakan Pendekatan Masalah Performa (MaP)," *Mumtaz: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* 2, no. 1 (2023): 30.

Menurut ajaran Islam, bekerja merupakan suatu kewajiban bagi tiap manusia, meskipun Allah telah menjamin rezeki tiap umatnya, akan tetapi rezeki tersebut tidak akan datang bilamana tidak ada upaya dari orang yang terkait. Dengan demikian, jika manusia ingin kebutuhannya tercukupi dan sejahtera, maka ia harus bekerja.¹⁰ Perintah agar manusia bekerja ini ada dan ditegaskan Allah dalam qur'an surah al-Taubah ayat 105:

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلٰى عِلْمِ الْغَيْبِ
وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya: “Katakanlah (Nabi Muhammad), “Bekerjalah! Maka, Allah, rasul-Nya, dan orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu. Kamu akan dikembalikan kepada (Zat) yang mengetahui yang gaib dan yang nyata. Lalu, Dia akan memberitakan kepada kamu apa yang selama ini kamu kerjakan.” (QS. al-Taubah ayat 105)¹¹

Ayat ini menekankan bahwa setiap orang harus menggunakan kesempatan hidup di dunia ini dengan giat bekerja dan beramal. Allah SWT mengatakan bahwa tidak ada amal atau pekerjaan yang tidak akan dibayar di akhirat. Ini karena Allah, Rasulullah, dan orang-orang mukmin lainnya akan melihat semua amal.

Islam mempunyai lima indikator kinerja. Pertama, indikatornya adalah kualitas. Jadi bekerja dilaksanakan dengan tepat dan efektif sesuai dengan aturan syariah, keramahan, keikhlasan, dan mempertimbangkan efisiensi. Kedua, tidak lain adalah kuantitas. Dimana elemen dalam mengukur kuantitas ini dapat dilihat dari jumlah pekerjaan yang dilakukan, seberapa

¹⁰ Friana, “Pengukuran Kinerja Menggunakan Metode Masalah Scorecard Pada Badan Amil Zakat Kabupaten Bone.”³⁴.

¹¹ “QS. Al-Taubah Ayat 105” (n.d.).

baik keselarasannya dengan target, dan dengan melihat kemampuan seseorang dalam berzakat, sedekah dan infak. Yang ketiga, indikator ketepatan waktu. Dalam hal ini dapat dipandang dalam seberapa tepat dan efisien seseorang melakukan *jobdesk* nya. Keandalan yaitu indikator keempat, yang berarti perhatian lebih, waspada, teliti, dan mempunyai kemampuan dalam bekerja sama digunakan dalam evaluasinya. Selanjutnya kreativitas masuk pada indikator kelima. Indikator kreativitas dilihat dari potensi individu dalam pemecahan masalah dan kapasitas yang dimiliki dalam pembenahan diri.¹²

B. Masalah

1. Pengertian Masalah

Al-Ghazali berpendapat bahwa *masalah* merupakan ungkapan pemerolehan keuntungan dan menolak adanya kerusakan. *Maslahah* ada untuk menegakkan lima tujuan syara' dalam agama Islam, yaitu menjaga agama, jiwa, akal, keturunan, dan harta benda. Segala sesuatu yang bertujuan menjaga lima aspek tujuan syara' tersebut dinamakan *masalah*, sedangkan segala sesuatu yang bertolak belaka dengan aspek itu dinamakan *masafadat*.¹³

Sementara menurut Al-Syatibi, *masalah* adalah upaya pembenaran dalam memelihara syariah.¹⁴ Adanya syariah berusaha mendatangkan

¹² Nuri Aslami, Soemitra, and Zuhri M Nawawi, "Pengukuran Kinerja Islami Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Sumut Dengan Menggunakan Pendekatan Masalah Performa (MaP)." 31-32.

¹³ Ibid. 30.

¹⁴ Ahmad Al-Musri Husain Jauhar, *Maqashid Syariah*, 4th ed. (Jakarta: AMZAH, 2017). 8.

kemaslahatan duniawi dan ukhrawi. *Maslahah* juga dapat diartikan sebagai segala hal yang dianggap baik oleh akal sehat sebab mengupayakan kebaikan dan mencegah adanya kerugian bagi manusia. Al-Syatibi menjelaskan ada lima aspek penting dalam kehidupan, yang disebut *maqasid syariah*. Dimana urgensi kehidupan dalam perspektif *maqasid syariah* adalah memelihara agama, jiwa, akal, nasab, dan harta benda.¹⁵

2. Tingkatan *Maslahah*

Tingkatan *maslahah* dalam perspektif Islam terbagi menjadi tiga, yaitu:

- a. *Dharuriyah* (kebutuhan primer). Kebutuhan primer berarti segala sesuatu yang harus ada demi kehidupan dan kemaslahatan manusia, baik kemaslahatan dunia ataupun akhirat. Kebutuhan primer ini berkaitan dengan *maqasid syariah*.
- b. *Hajjiyyah* yaitu kebutuhan sekunder dimana pada tingkatan ini jika kebutuhan tersebut tidak terpenuhi tidak sampai mengancam kemaslahatan manusia, namun dapat mengakibatkan adanya hambatan dalam pencapaian *maslahah*.
- c. *Tahsiniyah* atau kebutuhan tersier, yaitu kebutuhan yang apabila tidak terpenuhi tidak dapat mengancam lima hal pokok dan tidak menimbulkan kesulitan.¹⁶

Dari ketiga tingkatan *maslahah* tersebut tidak dapat dipisahkan satu sama lain, kebutuhan *tahsiniyah* adalah penyempurnaan dari *hajjiyyah*, dan

¹⁵ Oktarina, "Pengukuran Kinerja Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Bengkulu Dengan Pendekatan Masalah Performa (MAP)."376.

¹⁶ Ibid. 376.

kebutuhan *hajjiyyah* merupakan bentuk penyempurnaan *dharuriyah*. Sementara *dharuriyah* sendiri dijadikan landasan pokok kebutuhan *hajjiyyah* dan *tahsiniyah*.

C. *Maslahah Performa* (MaP)

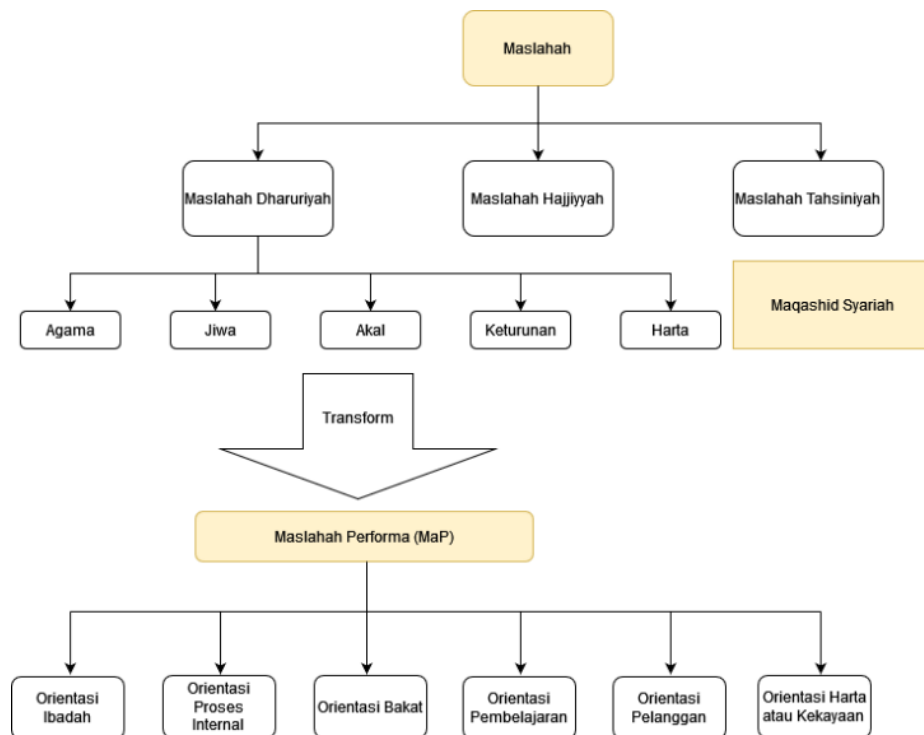
1. Pengertian *Maslahah Performa* (MaP)

Sistem kinerja organisasi melalui pendekatan *Maslahah Performa* (MaP) digagas oleh Achmad Firdaus pada tahun 2012.¹⁷ *Maslahah Performa* merupakan suatu sistem kinerja organisasi yang dimanfaatkan dalam penjalanan visi daripada manusia agar kesuksesan tercapai di dunia dan adanya keselamatan hidup di akhirat.¹⁸ Atau dapat diartikan *Maslahah Performa* (MaP) merupakan sistem kinerja bisnis yang didasarkan pada *maqashid syariah* dan konsep masalah. Pengukuran kinerjanya menggunakan empat aspek *Balanced Scorecard* (BSC), sementara implementasinya mengikuti siklus PDCA sebagai metodologi penerapan. Dalam pengukuran MaP menggunakan dua pendekatan yaitu upaya untuk mencapai manfaat (kinerja proses) dan pengukuran hasil yang mencapai manfaat (kinerja hasil).

¹⁷ Firdaus, *Maslahah Performa (MaP): Sistem Kinerja Untuk Mewujudkan Organisasi Berkemashlahatan*. 367.

¹⁸ Ibid. 367.

Gambar 2. 1: Konsep *Maslahah Performa*



(Sumber: *Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Islam*)¹⁹

2. Kinerja Proses *Maslahah Performa* (MaP)

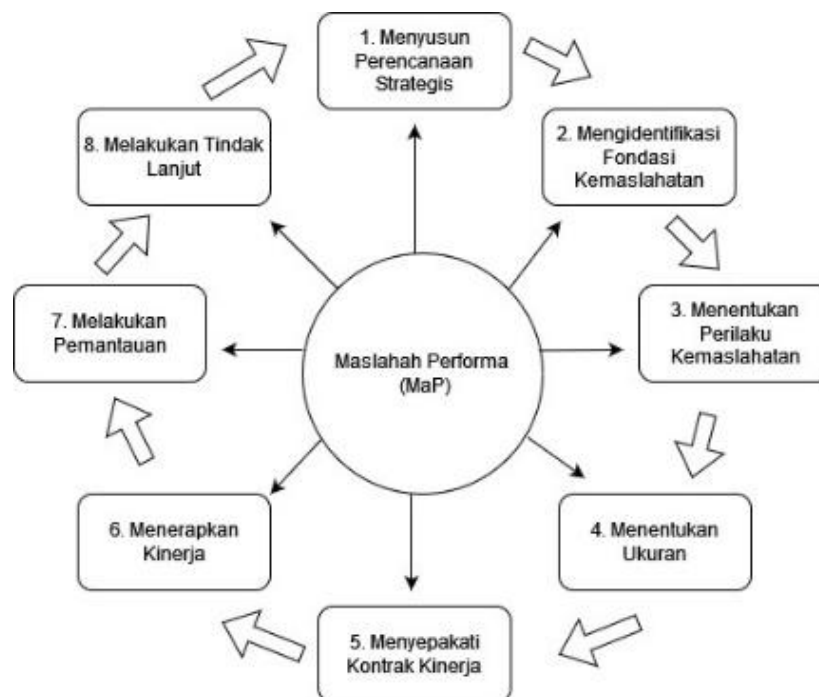
Siklus PDCA (*Plan-Do-Check-Action*) dimanfaatkan dalam mengukur kinerja proses. Siklus PDCA ini identik dengan sistem manajemen negara Jepang. Meskipun siklus PDCA diprakarsai orang Amerika yang bernama Edward Deming, namun siklus ini dipopulerkan oleh bangsa Jepang.²⁰ Adapun pelaksanaan siklus PDCA dapat diterapkan melalui perencanaan pekerjaan, melakukan rencana, pemeriksaan melalui implementasi rencana, evaluasi implementasi rencana, mengambil tindakan korektif, menstandarkan kinerja, dan meningkatkan kinerja.

¹⁹ Bhinekawati and Suryono, "Implementasi Maslahah Performa Berdasarkan Pandangan Maqasid Syariah Pada Koperasi Kopi Alam Korintji."1516.

²⁰ Achmad Firdaus, *Maslahah Performa (MaP) Sistem Kinerja Untuk Mewujudkan Organisasi Berkemashlahatan*, Ed. 1, Cet. (Yogyakarta: Deepublish CV Budi Utama, 2015).174.

PDCA adalah metode manajemen yang sifatnya universal. Salah satu kelebihanannya adalah bisa diterapkan di berbagai jenis aktivitas. Dalam penelitian ini, sebagai cara untuk menerapkan kinerja MaP, siklus PDCA digunakan dengan tahapan: merencanakan kegiatan (*plan*), melaksanakan pekerjaan (*do*), mengevaluasi pelaksanaan kinerja (*check*), serta memperbaiki, membuat standar, dan meningkatkan kinerja (*action*). Metodologi siklus yang dipakai pada kinerja *Maslahah Performa* (MaP) dapat dilihat dari skema berikut ini.

Gambar 2. 2: Siklus PDCA Sistem kinerja *Maslahah Performa* (MaP)



(Sumber: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam)²¹

²¹ Nuri Aslami, Soemitra, and Zuhrinal M Nawawi, "Pengukuran Kinerja Islami Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Sumut Dengan Menggunakan Pendekatan Maslahah Performa (MaP)."32.

Beberapa langkah dalam kinerja proses sesuai dengan siklus PDCA pada *Maslahah Performa* (MaP) adalah sebagai berikut:

a. Menyusun Perencanaan Strategis

Perencanaan strategis adalah cara organisasi menetapkan apa yang ingin dicapai, baik dalam waktu dekat, menengah, maupun panjang, demi mewujudkan visi, misi, dan tujuan utamanya.²²

Tiga tahapan menyusun perencanaan strategis adalah sebagai berikut:

1) Menyusun RJPP, RJMP, dan RKAP

RJPP adalah cetak biru utama organisasi untuk mencapai tujuan jangka panjang, yaitu keselamatan dunia dan akhirat. RJMP menetapkan tujuan 5 tahunan dan arah pengembangan organisasi. RKAP adalah rencana kerja tahunan yang merupakan operasionalisasi dari RJMP.²³

2) Menyusun Sasaran Strategis

Sasaran strategis adalah target-target jangka menengah yang membantu organisasi mencapai tujuan utamanya. Bagi organisasi yang berlandaskan maqashid syariah, sasaran strategis memiliki beberapa poin penting, di antaranya seperti: mewujudkan pengelola organisasi yang visioner, mewujudkan fungsi sosial organisasi, meningkatkan fungsi ekonomi, mewujudkan keadilan, menciptakan produktivitas yang

²² Firdaus, *Maslahah Performa (MaP) Sistem Kinerja Untuk Mewujudkan Organisasi Berkemaslahatan*.179.

²³ Ibid. 179-183.

tinggi, menjamin keberlangsungan kepemimpinan, meningkatkan kepuasan tenaga kerja berbakat, meningkatkan pemberdayaan tenaga kerja, terbangunnya budaya kerja pembelajar, terintegrasinya infrastruktur IT sebagai media pembelajar, meningkatkan kepuasan pelanggan, terbangunnya sistem rewards berbasis pembelajaran, mewujudkan pemberdayaan pelanggan, mewujudkan double profit, mewujudkan kebersihan harta, mewujudkan organisasi yang efisien, mewujudkan organisasi yang patuh dan konsisten, serta menciptakan organisasi yang memiliki fleksibilitas dan cekatan terhadap perubahan.²⁴

3) Menyusun Inisiatif Strategi

Inisiatif strategis merupakan langkah-langkah yang diambil untuk mencapai sasaran strategis. Inisiatif strategi dapat dilakukan dalam bentuk *dzikrullah*, menjamin keselamatan jiwa, memperkenalkan produk-produk baru yang anti riba, melaksanakan program *cost cutting*, rekrutmen dan proses seleksi karyawan berdasarkan kompetensi, adanya pengembangan diri (*self development*) pada keseluruhan karyawan, menyediakan fasilitas pelayanan yang mudah atau via *online* bagi pelanggan dan sebagainya.²⁵

b. Mengidentifikasi Fondasi Kemaslahatan Organisasi

Fondasi kemaslahatan adalah infrastruktur yang amat penting yang harus ada. Bilamana fondasi tidak cukup kuat, maka bangunan

²⁴ Firdaus, *Maslahah Performa (MaP) Sistem Kinerja Untuk Mewujudkan Organisasi Berkemaslahatan*. 183-190.

²⁵ Ibid. 190-204.

kemaslahatan tidak mampu bertahan dari permasalahan kehidupan.

Bangunan kemaslahatan akan mudah roboh dan tidak bisa bertahan lama.²⁶

c. Menentukan Perilaku Kemaslahatan

Nilai-nilai kemaslahatan menjadi pedoman utama bagi organisasi dalam bertindak. Hal ini dilakukan agar organisasi dapat terus memberikan dampak positif dan manfaat jangka panjang bagi seluruh *stakeholder*.²⁷

d. Menentukan Ukuran

Ukuran dipakai untuk melihat seberapa berhasil organisasi dalam mencapai target-target strategisnya. Indikator Kinerja Utama (KPI) adalah tanda keberhasilan organisasi dalam mewujudkan sasaran strategis yang ada di Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP). Ukuran kinerja ini harus dijelaskan dengan baik agar semua orang yang terlibat memahaminya dengan sama dan tidak ada perbedaan penafsiran. Cara menghitung ukuran ini adalah dengan memberikan nilai 1 jika target tercapai dan 0 jika tidak.²⁸

e. Menyepakati Kontrak Kinerja

Dalam menyepakati kontrak kinerja terdapat dua tahapan penting, yaitu menentukan target kinerja kemaslahatan dan penetapan kontrak kinerja. Target merupakan jumlah yang mencerminkan keberhasilan suatu pencapaian kinerja oleh fungsi kerja/organisasi/individu, tujuannya supaya memenuhi RJPP, RJMP, dan RKAP. Setelah target dibuat maka dilakukan

²⁶ Firdaus, *Maslahah Performa (MaP) Sistem Kinerja Untuk Mewujudkan Organisasi Berkemaslahatan*. 206.

²⁷ Ibid. 210.

²⁸ Ibid. 227.

penandatanganan kontrak kinerja sehingga menunjukkan bahwa pemilik ukuran kinerja akan bertanggungjawab penuh atas tercapainya target yang telah disepakati. Penetapan kontrak kinerja ini dimaksudkan untuk meningkatkan akuntabilitas kinerja.²⁹

f. Menerapkan Kinerja

Berupa menjalankan perencanaan kinerja dan proses pencapaian target atau sasaran. Tahap ini adalah tahap implementasi dari seluruh perencanaan kinerja yang telah disusun. Intinya, tahap ini bertujuan agar organisasi bisa mencapai atau bahkan melebihi target yang sudah direncanakan. Dalam menjalankan kinerja ini, ada delapan fokus utama yang perlu diperhatikan, yaitu bagaimana pekerjaan selaras dengan nilai-nilai ibadah, bagaimana proses kerja internal berjalan, bagaimana kinerja tenaga kerja, bagaimana organisasi terus belajar dan berkembang, bagaimana pengelolaan harta, bagaimana pelayanan pelanggan, bagaimana semangat kewirausahaan, dan bagaimana kerja sama yang baik antar bagian.³⁰

g. Melakukan Pemantauan

Pengawasan kinerja dilakukan melalui pemantauan capaian individu, pelaksanaan pembinaan (*coaching*), evaluasi kinerja organisasi, serta pengembangan sistem pemantauan kinerja berbasis daring. Pemantauan kinerja individu/fungsi kerja dapat dilakukan bulanan, triwulanan, caturwulanan, semesteran, atau tahunan, sesuai perjanjian

²⁹ Ibid. 248-257.

³⁰ Ibid. 260-262.

kinerja. Pimpinan organisasi/fungsi kerja berperan sebagai pembina (*coach*), mentor, dan pengarah bagi staf. Pembinaan (*coaching*) merupakan proses pengajaran, bimbingan, dan pemberian arahan kepada bawahan untuk mencapai tujuan. Pemantauan kinerja organisasi meliputi kinerja proses dan hasil kemaslahatan. Sementara mengembangkan pemantauan kinerja dapat menggunakan *online system* seperti penggunaan *dashbord* kinerja.³¹

h. Melakukan Tindak Lanjut

Tindak lanjut kinerja mencakup apresiasi bagi mereka yang melampaui target sebagai motivasi, serta tindakan perbaikan sesuai Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO. Tindakan perbaikan ini meliputi peningkatan berkelanjutan untuk efektivitas sistem, tindakan korektif untuk mengatasi akar masalah dan mencegah terulangnya ketidaksesuaian, serta tindakan preventif untuk menghilangkan penyebab potensial ketidaksesuaian. Penting untuk memastikan akar masalah ditemukan agar masalah tidak berulang dan target kinerja tercapai.³²

3. Kinerja Hasil *Maslahah Performa* (MaP)

Dalam pengukuran kinerja hasil MaP berorientasi pada enam aspek, diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Orientasi ibadah untuk menjelaskan pelestarian dan pemeliharaan agama dalam bisnis. Orientasi ibadah ini di dalamnya terdapat tiga aspek

³¹ Ibid. 263-270.

³² Ibid. 271-274.

ajaran islam, yaitu syariah, aqidah dan akhlak.

- b. Orientasi proses internal untuk menjelaskan pelestarian dan pemeliharaan jiwa kewirausahaan. Orientasi ini haruslah tercermin dari analisa rantai nilai organisasi, dimana ada kesesuaian antara *maqashid syariah* dengan input, proses dan output organisasi.
- c. Orientasi bakat yang bersumber dari tenaga kerja dan organisasi .
- d. Orientasi pembelajaran yang berasal dari modal manusia dan modal organisasi.
- e. Orientasi pelanggan, dimana hal ini dapat terlihat dari pelanggan yang lama dan pelanggan yang baru.
- f. Orientasi harta berasal dari cara mendapatkan harta dan membelanjakan harta yang harus sesuai dengan syariah agar harta menjadi berkah.³³

4. Formula Masalah Performa (MaP)

a. Pengukuran Kinerja Proses (*Process Oriented*) Kemaslahatan

Pengukuran kinerja proses disesuaikan dengan konsep yang digagas Achmad Firdaus, yang menggunakan rumus:

$$P(p) = \sum_i^n W_i \times S_i$$

Keterangan:

P(p): Kinerja proses MaP

W_i : Bobot langkah ke-i kerja MaP

³³ Atika Rukminastiti Masrifah and Achmad Firdaus, "The Framework Of Masalah Performa as Wealth Management System and Its Implication for Public Policy Objectives The Emergence of Waqf Bank: A Social Welfare Alternative in Indonesia," *Media Syariah* 18, no. 2 (2016): 1–36.

i : Langkah ke- i kerja MaP

S_i : Angka 1 bila langkah MaP diterapkan, dan angka 0 bila langkah MaP tidak diterapkan.

Kinerja proses kemaslahatan mempunyai range antara 0,000 sampai dengan 1,000. Organisasi yang mempunyai nilai kinerja proses 0,000 berarti organisasi tidak menerapkan kinerja MaP. Organisasi yang mempunyai nilai kinerja proses sebesar 1,000 berarti organisasi telah menerapkan kinerja MaP secara penuh.

b. Pengukuran Kinerja Hasil (*Result Oriented*) Kemaslahatan

Pengukuran kinerja hasil menggunakan rumus:

$$P(r) = \sum_{i=0}^n W_i \times \frac{A_i}{T_i}$$

Keterangan:

$P(r)$: Kinerja hasil MaP

i : Orientasi ke- i MaP

A_i : Jumlah target yang tercapai pada orientasi ke- i MaP

T_i : Jumlah target yang ditetapkan pada orientasi ke- i MaP

W_i : Bobot orientasi ke- i MaP

Kinerja hasil kemaslahatan mempunyai range antara 0,000 sampai dengan 1,000. Organisasi yang mempunyai nilai kinerja hasil 0,000 berarti organisasi tidak memberikan kemaslahatan bagi pemangku kepentingan. Organisasi yang mempunyai nilai kinerja hasil sebesar 1,000 berarti organisasi memberikan kemaslahatan secara penuh

kepada pemangku kepentingan.

D. Kerangka Fikir

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, terkait kinerja LAZ Sahabat Mustahiq Sejahtera Kediri dalam perspektif masalah, maka kerangka fikir adalah sebagai berikut:

Gambar 2. 3: Kerangka Fikir

