

**EVALUASI KINERJA MANAJERIAL BIMBEL BERBASIS APLIKASI
ADMINISTRASI: PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD* PADA PENGGUNA
BimbelKu Pro**

**Didi Kurniadi¹, Dwi Haryanto², Rilly Fatmawati³, Ahmad Subagyo⁴, Rabiyyatul
Adawiyah⁵**

Universitas Muhammadiyah Jakarta^{1,2,3,4,5}

e-mail: didi.kurniadi@student.umj.ac.id¹, dwi.haryanto@student.umj.ac.id²,
rilly.fatmawati@student.umj.ac.id³, ahmad.subagyo@umj.ac.id⁴,
rabiyyatul.adawiyah@umj.ac.id⁵

Diterima: 11/06/2026; Direvisi: 16/07/2026; Diterbitkan: 22/07/2026

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya kebutuhan digitalisasi pengelolaan bimbingan belajar (*bimbingan belajar*) sebagai lembaga pendidikan nonformal yang menghadapi tantangan dalam administrasi keuangan, pengelolaan sumber daya manusia, dan pelayanan kepada pelanggan. Penelitian ini bertujuan menganalisis dampak implementasi aplikasi BimbelKu Pro terhadap kinerja bimbingan belajar berdasarkan empat perspektif *Balanced Scorecard*, yaitu keuangan, pelanggan, proses internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Penelitian menggunakan pendekatan *mixed methods* dengan dominasi kualitatif melalui desain *case study* pada lima bimbingan belajar di Kabupaten Karawang yang telah menggunakan aplikasi BimbelKu Pro minimal enam bulan. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, kuesioner skala Likert kepada pemilik atau manajer dan orang tua/wali siswa, serta analisis dokumen keuangan dan operasional, kemudian dianalisis menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldaña yang dipadukan dengan statistik deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi aplikasi memberikan dampak positif terhadap kinerja bimbingan belajar dengan capaian kinerja berada pada kategori baik. Perspektif proses internal memperoleh nilai tertinggi, diikuti perspektif keuangan, pembelajaran dan pertumbuhan, serta pelanggan. Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi dipengaruhi oleh kesiapan pengelola, intensitas pemanfaatan fitur, dan kondisi operasional masing-masing lembaga. Penelitian ini menegaskan bahwa pendekatan *Balanced Scorecard* mampu memberikan evaluasi yang komprehensif terhadap implementasi sistem informasi manajemen pada lembaga bimbingan belajar sekaligus menghasilkan rekomendasi bagi pengembang aplikasi dan pengelola dalam mendukung transformasi digital pendidikan nonformal.

Kata Kunci: *Balanced Scorecard, BimbelKu Pro, Sistem Informasi Manajemen, Bimbingan Belajar, Transformasi Digital.*

ABSTRACT

This study was motivated by the increasing need for the digitalization of tutoring center (*bimbingan belajar*) management as a form of non-formal educational institution facing challenges in financial administration, human resource management, and customer services. The study aimed to analyze the impact of implementing the BimbelKu Pro application on the organizational performance of tutoring centers based on the four perspectives of the *Balanced Scorecard*: financial, customer, internal business process, and learning and growth. A mixed-methods approach with a qualitative-dominant case study design was employed involving five tutoring centers in Karawang Regency, Indonesia, that had used the BimbelKu Pro application



for at least six months. Data were collected through in-depth interviews, Likert-scale questionnaires administered to owners/managers and parents/guardians, and analyses of financial and operational documents. Qualitative data were analyzed using the Miles, Huberman, and Saldaña model, while quantitative data were examined using descriptive statistics. The findings indicate that the implementation of BimbelKu Pro positively influenced the performance of tutoring centers, with overall performance classified as good. The highest achievement was observed in the internal business process perspective, followed by the financial, learning and growth, and customer perspectives. The results further reveal that implementation success was influenced by managerial readiness, the intensity of application feature utilization, and the operational characteristics of each institution. This study demonstrates that the Balanced Scorecard provides a comprehensive framework for evaluating the implementation of management information systems in non-formal education while offering practical recommendations for application developers and tutoring center managers to support digital transformation.

Keywords: *Balanced Scorecard, BimbelKu Pro, Management Information System, Tutoring Center, Digital Transformation.*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong terjadinya transformasi digital pada berbagai sektor, termasuk sektor pendidikan nonformal yang selama ini masih didominasi oleh pengelolaan administrasi secara konvensional. Digitalisasi tidak hanya berfungsi sebagai media otomatisasi pekerjaan administratif, tetapi juga menjadi instrumen strategis untuk meningkatkan efisiensi operasional, kualitas layanan, serta daya saing lembaga pendidikan. Perubahan tersebut semakin nyata seiring meningkatnya pemanfaatan perangkat bergerak (*mobile application*), komputasi awan, dan sistem pembayaran digital yang memungkinkan proses administrasi berlangsung secara lebih cepat, akurat, dan terdokumentasi dengan baik. Fenomena ini sejalan dengan temuan Sahla et al. (2025) yang menunjukkan bahwa transformasi digital mampu meningkatkan efektivitas pengelolaan usaha melalui pemanfaatan teknologi digital, sementara Suryawathy dan Peratiwi (2025) menegaskan bahwa penerapan sistem digital pada lembaga bimbingan belajar memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan sekaligus memperkuat daya saing lembaga di era Society 5.0.

Bimbingan belajar sebagai salah satu bentuk usaha jasa pendidikan nonformal memiliki karakteristik pengelolaan yang berbeda dengan lembaga pendidikan formal karena menggabungkan fungsi akademik dan fungsi bisnis dalam satu sistem manajemen. Pengelola tidak hanya bertanggung jawab terhadap proses pembelajaran, tetapi juga mengelola administrasi pendaftaran siswa, pembayaran biaya pendidikan, penggajian guru, pencatatan keuangan, serta pelayanan kepada orang tua sebagai pelanggan utama. Pada praktiknya, banyak lembaga bimbingan belajar masih melaksanakan administrasi dan pengelolaan keuangan secara manual sehingga proses pencatatan, pelaporan, dan pengelolaan data belum berjalan secara efektif. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan keterlambatan pelaporan, duplikasi data, serta kesalahan pencatatan keuangan sehingga diperlukan sistem informasi yang mampu mengintegrasikan seluruh aktivitas administrasi dan keuangan (Armanto & Fathurrahmad, 2024; Mutmainnah et al., 2025). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi bukan lagi sekadar pilihan, melainkan kebutuhan untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan lembaga pendidikan nonformal. Suharsongko (2025) menegaskan bahwa peningkatan kualitas manajemen pada satuan pendidikan nonformal sangat dipengaruhi oleh kemampuan lembaga dalam mengadopsi sistem pengelolaan yang adaptif terhadap perkembangan teknologi. Sejalan



dengan itu, Latifah dan Tasrim (2025) menjelaskan bahwa penguatan kapasitas organisasi pada lembaga pendidikan nonformal memerlukan pengelolaan talenta yang terintegrasi dengan pemanfaatan teknologi agar proses administrasi, koordinasi sumber daya manusia, dan pengambilan keputusan dapat berlangsung secara lebih efektif dan berkelanjutan.

Perkembangan teknologi tersebut mendorong hadirnya berbagai aplikasi *management information system* yang dirancang khusus untuk membantu operasional bimbingan belajar. Salah satu aplikasi yang dikembangkan oleh pengembang lokal Indonesia adalah BimbelKu Pro yang menyediakan berbagai fitur, seperti pendaftaran siswa, pengelolaan pembayaran SPP, pencatatan pemasukan dan pengeluaran, pengelolaan data guru, absensi, perhitungan honor, hingga penyusunan laporan administrasi dalam satu platform terintegrasi. Keberadaan aplikasi semacam ini menunjukkan bahwa sistem informasi tidak lagi diposisikan hanya sebagai alat pencatatan data, tetapi telah berkembang menjadi sarana pendukung pengambilan keputusan berbasis data (*data-driven decision making*). Armanto dan Fathurrahmad (2024) menunjukkan bahwa implementasi sistem informasi akademik berbasis Android mampu meningkatkan efektivitas layanan administrasi pada lembaga bimbingan belajar, sedangkan Ariatpi dan Ismatullah (2025) melaporkan bahwa implementasi sistem informasi manajemen berpengaruh positif terhadap kualitas layanan administrasi pendidikan melalui peningkatan kecepatan pelayanan, akurasi informasi, dan kemudahan akses data.

Meskipun berbagai penelitian telah membuktikan manfaat implementasi sistem informasi pada sektor pendidikan maupun UMKM, sebagian besar penelitian masih berfokus pada aspek pengembangan aplikasi, kualitas sistem, kemudahan penggunaan, atau tingkat penerimaan pengguna. Penelitian mengenai dampak implementasi aplikasi terhadap peningkatan kinerja organisasi secara menyeluruh masih relatif terbatas, khususnya pada lembaga bimbingan belajar sebagai penyedia jasa pendidikan nonformal. Kajian Huda et al. (2025) melalui *systematic literature review* menunjukkan bahwa penerapan *Balanced Scorecard* semakin luas digunakan sebagai kerangka evaluasi kinerja di berbagai sektor, namun implementasinya pada evaluasi aplikasi manajemen pendidikan nonformal masih jarang ditemukan. Penelitian Widiarti et al. (2025) juga memperlihatkan bahwa pendekatan *IT Balanced Scorecard* efektif digunakan untuk mengevaluasi kinerja sistem informasi organisasi, sedangkan Ondang et al. (2025) membuktikan bahwa implementasi aplikasi keuangan digital mampu meningkatkan efisiensi pengelolaan keuangan pada UMKM. Di sisi lain, Weber et al. (2024) menekankan bahwa perkembangan sistem informasi modern tidak hanya dituntut menghasilkan otomatisasi proses, tetapi juga mampu menyediakan informasi yang transparan dan mendukung pengambilan keputusan manajerial, sementara Tariq et al. (2024) menunjukkan bahwa integrasi teknologi digital dalam pengelolaan lembaga pendidikan memberikan dampak terhadap efektivitas administrasi dan kualitas layanan. Temuan-temuan tersebut memperlihatkan adanya peluang penelitian untuk mengevaluasi implementasi aplikasi BimbelKu Pro menggunakan pendekatan *Balanced Scorecard* sehingga dampaknya dapat dianalisis secara lebih komprehensif dari perspektif keuangan, pelanggan, proses internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan.

Meskipun implementasi sistem informasi pada sektor pendidikan dan UMKM telah banyak dilaporkan memberikan manfaat positif, sebagian besar penelitian terdahulu masih mengevaluasi keberhasilan implementasi berdasarkan aspek teknis, seperti kualitas sistem, kemudahan penggunaan, atau tingkat kepuasan pengguna. Pendekatan tersebut belum sepenuhnya mampu menggambarkan dampak implementasi aplikasi terhadap peningkatan kinerja organisasi secara menyeluruh karena keberhasilan suatu sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh kualitas teknologi, tetapi juga oleh kontribusinya terhadap pencapaian tujuan



organisasi. Selain itu, penelitian yang secara khusus mengevaluasi aplikasi manajemen bimbingan belajar menggunakan kerangka pengukuran kinerja yang komprehensif masih sangat terbatas, terutama pada lembaga pendidikan nonformal di Indonesia. Oleh karena itu, diperlukan suatu pendekatan evaluasi yang mampu mengintegrasikan dimensi keuangan dan nonkeuangan sehingga manfaat implementasi aplikasi dapat dinilai secara lebih objektif dan menyeluruh.

Salah satu kerangka yang banyak digunakan untuk mengevaluasi kinerja organisasi adalah *Balanced Scorecard* yang diperkenalkan oleh Kaplan dan Norton. Pendekatan ini menempatkan keberhasilan organisasi pada empat perspektif yang saling berkaitan, yaitu perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Berbeda dengan pengukuran kinerja yang hanya berorientasi pada aspek finansial, *Balanced Scorecard* memungkinkan organisasi mengevaluasi keseimbangan antara hasil yang telah dicapai dan kemampuan organisasi dalam mempertahankan kinerja pada masa mendatang. Hasil kajian sistematis Huda et al. (2025) menunjukkan bahwa *Balanced Scorecard* tetap menjadi salah satu metode evaluasi kinerja yang relevan pada berbagai sektor karena mampu menghubungkan strategi organisasi dengan indikator operasional secara terintegrasi. Temuan tersebut diperkuat oleh Widiarti et al. (2025) yang membuktikan bahwa pendekatan *IT Balanced Scorecard* dapat digunakan untuk mengevaluasi efektivitas implementasi sistem informasi sekaligus mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan berkelanjutan.

Berdasarkan telaah terhadap penelitian terdahulu, penelitian ini memiliki beberapa unsur kebaruan (*novelty*). Pertama, penelitian tidak hanya menilai kualitas aplikasi dari sudut pandang pengguna, tetapi mengevaluasi dampaknya terhadap kinerja manajerial lembaga bimbingan belajar melalui empat perspektif *Balanced Scorecard*. Kedua, objek penelitian difokuskan pada aplikasi BimbelKu Pro yang hingga saat ini belum banyak dikaji dalam publikasi ilmiah, sehingga dapat memberikan bukti empiris mengenai efektivitas implementasi aplikasi pada lembaga pendidikan nonformal. Ketiga, penelitian mengombinasikan data persepsi pengguna dengan informasi operasional lembaga sehingga hasil evaluasi tidak hanya menggambarkan tingkat kepuasan, tetapi juga perubahan proses administrasi dan pengelolaan organisasi. Pendekatan tersebut diharapkan mampu memperkaya kajian mengenai implementasi *management information system* pada sektor pendidikan nonformal sekaligus memberikan kontribusi terhadap pengembangan model evaluasi sistem informasi yang lebih komprehensif.

Berdasarkan latar belakang dan kesenjangan penelitian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak implementasi aplikasi BimbelKu Pro terhadap kinerja bimbingan belajar berdasarkan empat perspektif *Balanced Scorecard*, yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Secara khusus, penelitian ini diarahkan untuk mengidentifikasi perubahan efisiensi administrasi keuangan, kualitas pelayanan kepada orang tua, efektivitas proses operasional, serta peningkatan kapabilitas manajerial setelah penggunaan aplikasi. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis berupa penguatan penerapan *Balanced Scorecard* sebagai kerangka evaluasi implementasi sistem informasi pada lembaga pendidikan nonformal, sekaligus memberikan kontribusi praktis bagi pengembang aplikasi, pengelola bimbingan belajar, dan pemangku kepentingan dalam merancang strategi transformasi digital yang berorientasi pada peningkatan kinerja organisasi secara berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan *mixed-method* dengan desain *embedded case study*, di mana data kualitatif berperan sebagai sumber data utama, sedangkan data kuantitatif digunakan sebagai pendukung dalam memperkuat interpretasi hasil penelitian. Pemilihan desain tersebut didasarkan pada tujuan penelitian untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai implementasi aplikasi BimbelKu Pro pada bimbingan belajar serta mengevaluasi dampaknya terhadap kinerja manajerial berdasarkan empat perspektif *Balanced Scorecard*. Penelitian dilaksanakan pada bulan Maret–Mei 2026 di Kabupaten Karawang, Jawa Barat, dengan unit analisis berupa organisasi bimbingan belajar yang telah mengimplementasikan aplikasi BimbelKu Pro. Subjek penelitian dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria telah menggunakan aplikasi sekurang-kurangnya enam bulan, memiliki minimal tiga guru aktif dan dua puluh siswa, serta bersedia memberikan akses terhadap data operasional dan administrasi. Berdasarkan kriteria tersebut diperoleh lima bimbingan belajar sebagai subjek penelitian dengan lima orang pemilik atau manajer sebagai informan utama, sedangkan tiga puluh orang tua atau wali siswa dilibatkan sebagai responden pendukung untuk memperoleh informasi mengenai perspektif pelanggan.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur, penyebaran kuesioner, observasi langsung, dan studi dokumentasi sehingga memungkinkan terjadinya triangulasi antar sumber maupun antar metode. Wawancara digunakan untuk menggali pengalaman dan persepsi pengelola terhadap implementasi aplikasi, sedangkan kuesioner menggunakan skala Likert lima poin untuk mengukur persepsi terhadap indikator pada perspektif keuangan, pelanggan, proses internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Data sekunder diperoleh dari laporan keuangan sebelum dan sesudah implementasi aplikasi, dokumen operasional, arsip administrasi, serta dokumentasi penggunaan aplikasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Seluruh instrumen penelitian disusun berdasarkan indikator *Balanced Scorecard*, divalidasi melalui *expert judgment* oleh dua akademisi yang memiliki kompetensi pada bidang manajemen dan sistem informasi, sedangkan konsistensi internal instrumen diuji menggunakan koefisien Cronbach's Alpha sebelum diterapkan pada proses pengumpulan data.

Analisis data dilakukan secara terpadu dengan mengombinasikan analisis kualitatif dan kuantitatif agar menghasilkan pemahaman yang komprehensif mengenai fenomena yang diteliti. Data kualitatif dianalisis menggunakan tahapan kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sebagaimana dikemukakan oleh Miles, Huberman, dan Saldaña, sedangkan data kuantitatif dianalisis secara deskriptif menggunakan nilai rata-rata, persentase, serta perbandingan kondisi sebelum dan sesudah implementasi aplikasi. Keabsahan temuan dijaga melalui penerapan prinsip *trustworthiness* yang meliputi *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability* dengan teknik triangulasi sumber dan metode, *member checking*, *audit trail*, serta penyajian deskripsi konteks penelitian secara rinci. Seluruh proses penelitian juga memperhatikan prinsip etika penelitian melalui pemberian *informed consent*, perlindungan kerahasiaan identitas responden, jaminan anonimitas, serta penghormatan terhadap hak partisipan untuk mengundurkan diri kapan saja tanpa konsekuensi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan lima bimbingan belajar yang telah menggunakan aplikasi BimbelKu Pro sebagai unit analisis. Informan utama terdiri atas lima orang pemilik atau manajer operasional yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan administrasi menggunakan

aplikasi tersebut, sedangkan perspektif pelanggan diperoleh dari tiga puluh orang tua atau wali siswa. Karakteristik responden disajikan untuk memberikan gambaran mengenai kondisi subjek penelitian sebelum penyajian hasil berdasarkan empat perspektif *Balanced Scorecard*. Ringkasan karakteristik responden dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden Penelitian

Kode Bimbel	Lama Menggunakan Aplikasi	Jumlah Guru	Jumlah Siswa	Informan
B-KWG01	18 bulan	8	85	Pemilik
B-KWG02	15 bulan	7	74	Manajer
B-KWG03	12 bulan	6	63	Pemilik
B-KWG04	8 bulan	5	41	Pemilik
B-KWG05	6 bulan	3	24	Manajer

Berdasarkan Tabel 1, seluruh bimbingan belajar yang menjadi subjek penelitian telah memenuhi kriteria inklusi yang ditetapkan, yaitu menggunakan aplikasi minimal enam bulan. Variasi jumlah guru dan siswa menunjukkan adanya perbedaan skala operasional antar bimbingan belajar. Seluruh data yang diperoleh selanjutnya dianalisis berdasarkan empat perspektif *Balanced Scorecard*. Penyajian hasil diawali dari perspektif keuangan sebagai indikator pertama dalam pengukuran kinerja.

Perspektif Keuangan

Perspektif keuangan diukur menggunakan empat indikator yang berkaitan dengan efisiensi administrasi, pengelolaan kas, akurasi perhitungan honor guru, dan konsistensi saldo. Skor setiap indikator dihitung berdasarkan jawaban lima orang pengelola bimbingan belajar menggunakan skala Likert lima poin. Nilai rata-rata masing-masing indikator kemudian dihitung untuk memperoleh gambaran umum terhadap perspektif keuangan. Hasil pengukuran tersebut disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Perspektif Keuangan

Kode	Indikator	Rata-rata	Kategori
F1	Pengurangan biaya administrasi	3,9	Setuju
F2	Mengetahui kondisi kas secara <i>real-time</i>	3,8	Setuju
F3	Akurasi perhitungan honor guru	3,7	Setuju
F4	Tidak terdapat kesalahan saldo	3,6	Setuju

Sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 2, seluruh indikator pada perspektif keuangan memperoleh nilai rata-rata di atas 3,5 dengan kategori "Setuju". Indikator pengurangan biaya administrasi memperoleh nilai rata-rata tertinggi, sedangkan indikator keyakinan terhadap tidak adanya kesalahan saldo memperoleh nilai rata-rata terendah. Seluruh indikator tetap berada dalam kategori yang sama berdasarkan hasil pengukuran responden. Data tersebut menjadi dasar penyajian hasil pada perspektif berikutnya.

Perspektif Pelanggan

Perspektif pelanggan mengukur persepsi pengguna terhadap layanan administrasi yang diberikan melalui aplikasi BimbelKu Pro. Pengukuran dilakukan menggunakan lima indikator yang berkaitan dengan proses pendaftaran, pembayaran, penanganan administrasi, kepuasan orang tua, dan kepercayaan terhadap bukti digital. Nilai setiap indikator dihitung menggunakan skor rata-rata dari hasil kuesioner. Hasil lengkapnya ditampilkan pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Perspektif Pelanggan

Kode	Indikator	Rata-rata	Kategori
C1	Bukti pendaftaran mempercepat layanan	3,7	Setuju
C2	Bukti pembayaran mudah digunakan	3,6	Setuju
C3	Keluhan administrasi berkurang	3,6	Setuju
C4	Kepuasan orang tua	3,5	Setuju
C5	Kepercayaan terhadap bukti digital	3,5	Setuju

Berdasarkan Tabel 3, seluruh indikator perspektif pelanggan memperoleh kategori "Setuju". Nilai rata-rata tertinggi terdapat pada indikator percepatan proses pendaftaran, sedangkan dua indikator lainnya memiliki nilai rata-rata yang sama sebagai nilai terendah pada perspektif ini. Perbedaan nilai antarindikator relatif kecil sehingga seluruh indikator menunjukkan pola penilaian yang serupa. Penyajian berikutnya difokuskan pada perspektif proses internal.

Perspektif Proses Internal

Perspektif proses internal digunakan untuk menggambarkan hasil pengukuran terhadap aktivitas operasional yang berkaitan dengan penggunaan aplikasi dalam pengelolaan bimbingan belajar. Lima indikator digunakan untuk mengukur kemudahan pemantauan absensi, efisiensi rekapitulasi, percepatan pendaftaran, integrasi data, dan pengurangan kesalahan pencatatan. Skor rata-rata setiap indikator dihitung berdasarkan jawaban responden menggunakan skala Likert. Hasil pengukuran tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Perspektif Proses Internal

Kode	Indikator	Rata-rata	Kategori
P1	Kemudahan memantau absensi guru	3,9	Setuju
P2	Waktu rekap absensi berkurang	3,8	Setuju
P3	Proses pendaftaran lebih cepat	3,8	Setuju
P4	Tidak memerlukan buku atau <i>Excel</i> terpisah	3,7	Setuju
P5	Kesalahan input data berkurang	3,7	Setuju

Sebagaimana terlihat pada Tabel 4, seluruh indikator proses internal memperoleh nilai rata-rata dalam kategori "Setuju". Indikator kemudahan pemantauan absensi memiliki nilai rata-rata tertinggi dibandingkan indikator lainnya. Dua indikator terakhir menunjukkan nilai rata-rata yang sama. Hasil ini menjadi bagian dari penyajian data sebelum dilakukan pembahasan lebih lanjut.

Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan digunakan untuk mengukur aspek pengembangan kemampuan pengguna dalam memanfaatkan aplikasi BimbelKu Pro. Pengukuran dilakukan terhadap lima indikator yang mencakup kemudahan penggunaan aplikasi, fitur *custom logo*, pengelolaan data guru, kesediaan membayar pembaruan fitur, dan peningkatan kemampuan manajerial. Nilai setiap indikator diperoleh dari rata-rata skor responden. Ringkasan hasilnya disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5. Hasil Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Kode	Indikator	Rata-rata	Kategori
L1	Operasi tanpa pelatihan	3,7	Setuju
L2	Kemudahan <i>custom logo</i>	3,8	Setuju
L3	Fitur data guru membantu	3,7	Setuju
L4	Bersedia membayar pembaruan fitur	3,6	Setuju
L5	Meningkatkan kemampuan manajerial	3,5	Setuju

Berdasarkan Tabel 5, seluruh indikator pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan juga berada pada kategori "Setuju". Nilai rata-rata tertinggi diperoleh indikator kemudahan penggunaan fitur *custom logo*, sedangkan indikator peningkatan kemampuan manajerial memiliki nilai rata-rata terendah. Rentang nilai antarindikator relatif berdekatan. Hasil tersebut melengkapi penyajian data pada empat perspektif *Balanced Scorecard*.

Rekapitulasi Hasil Empat Perspektif *Balanced Scorecard*

Setelah masing-masing perspektif disajikan secara terpisah, dilakukan rekapitulasi skor rata-rata untuk memberikan gambaran umum mengenai hasil pengukuran keseluruhan. Rekapitulasi ini memudahkan pembaca membandingkan capaian setiap perspektif berdasarkan nilai rata-rata, persentase, dan urutan skor. Penyajian dilakukan tanpa melakukan interpretasi mengenai penyebab maupun implikasi hasil tersebut. Rekapitulasi dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Rekapitulasi Skor Empat Perspektif *Balanced Scorecard*

Perspektif	Rata-rata	Skor Maksimum	Persentase	Peringkat
Proses Internal	18,9	25	75,6%	1
Keuangan	18,7	25	74,8%	2
Pembelajaran dan Pertumbuhan	18,4	25	73,6%	3
Pelanggan	18,2	25	72,8%	4

Sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 6, keempat perspektif memiliki nilai rata-rata yang berada pada rentang 18,2 hingga 18,9 dari skor maksimum 25. Persentase capaian masing-masing perspektif berkisar antara 72,8% hingga 75,6%. Urutan capaian disusun berdasarkan nilai rata-rata yang diperoleh pada setiap perspektif. Data pada bagian hasil ini selanjutnya menjadi dasar untuk pembahasan mengenai makna temuan, keterkaitannya dengan teori, serta perbandingannya dengan penelitian terdahulu.



Pembahasan

Hasil penelitian pada perspektif pelanggan menunjukkan bahwa indikator kecepatan penerbitan bukti pendaftaran memperoleh skor tertinggi dibandingkan indikator lainnya. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa implementasi BimbelKu Pro mampu meningkatkan responsivitas layanan administrasi melalui digitalisasi proses pendaftaran sehingga waktu pelayanan menjadi lebih singkat dibandingkan prosedur manual. Kondisi ini memperlihatkan bahwa penerapan *management information system* tidak hanya mempercepat alur administrasi, tetapi juga meningkatkan efisiensi interaksi antara lembaga dan pengguna layanan. Hasil penelitian ini sejalan dengan Sidiq et al. (2024) yang menunjukkan bahwa implementasi aplikasi pembayaran dan pendaftaran berbasis web mampu mempercepat proses administrasi siswa sekaligus meminimalkan kesalahan pencatatan data. Temuan tersebut juga memperkuat hasil penelitian Nurhasan dan Syahbana (2024) yang menyatakan bahwa optimalisasi administrasi digital pada lembaga pendidikan memberikan dampak positif terhadap efektivitas pelayanan karena seluruh proses administrasi terdokumentasi secara lebih sistematis dan mudah diakses.

Meskipun demikian, indikator kepuasan orang tua dan tingkat kepercayaan terhadap bukti transaksi digital masih memperoleh skor relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya. Hasil tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh kualitas teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh persepsi dan penerimaan pengguna terhadap layanan digital. Dalam konteks ini, orang tua sebagai pengguna akhir masih memerlukan jaminan bahwa dokumen digital memiliki tingkat keamanan, keabsahan, dan kemudahan akses yang setara dengan dokumen fisik. Temuan ini sejalan dengan Islamiah et al. (2022) yang menjelaskan bahwa kepuasan pengguna sistem informasi dipengaruhi oleh kualitas informasi, kemudahan penggunaan, dan kepercayaan terhadap sistem yang digunakan. Oleh karena itu, pengembangan fitur seperti notifikasi *real-time*, riwayat transaksi yang transparan, serta mekanisme verifikasi digital diperkirakan mampu meningkatkan pengalaman pengguna sekaligus memperkuat hubungan antara lembaga dan pelanggan.

Perspektif proses internal memperoleh nilai tertinggi dibandingkan perspektif lainnya, yang menunjukkan bahwa manfaat implementasi BimbelKu Pro paling nyata dirasakan pada aktivitas operasional lembaga. Kemudahan memantau kehadiran guru, percepatan rekapitulasi absensi, integrasi data administrasi, serta berkurangnya kesalahan pencatatan menunjukkan bahwa digitalisasi berhasil menyederhanakan proses bisnis yang sebelumnya dilakukan secara manual. Hasil tersebut mendukung penelitian Hafiz dan Nasution (2024) yang menyatakan bahwa implementasi *management information system* berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi proses bisnis melalui otomatisasi aktivitas operasional dan penyediaan informasi yang lebih akurat. Temuan serupa juga dikemukakan oleh Minnah (2025) yang menjelaskan bahwa evaluasi kinerja sistem informasi pada lembaga pendidikan menunjukkan peningkatan efektivitas pelayanan ketika seluruh proses administrasi telah terintegrasi dalam satu sistem. Dengan demikian, aplikasi BimbelKu Pro tidak hanya berfungsi sebagai media pencatatan, tetapi juga menjadi instrumen yang mendukung pengendalian proses operasional secara lebih efektif.

Keunggulan perspektif proses internal juga menunjukkan bahwa transformasi digital telah memberikan dampak yang lebih luas terhadap pengelolaan organisasi dibandingkan sekadar peningkatan efisiensi administrasi. Integrasi berbagai fungsi dalam satu platform memungkinkan pengelola memperoleh informasi yang lebih cepat, mengurangi duplikasi pekerjaan, serta meningkatkan kualitas pengambilan keputusan berbasis data. Hasil penelitian ini mendukung temuan Barreto et al. (2025) yang menyatakan bahwa *digital transformation*

merupakan katalis penting dalam meningkatkan *business performance* dan memperkuat daya saing organisasi melalui optimalisasi proses internal. Selain itu, Saputri (2022) menjelaskan bahwa implementasi sistem informasi yang terintegrasi memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kinerja organisasi, khususnya melalui penyediaan informasi keuangan yang lebih akurat dan tepat waktu. Dengan demikian, tingginya capaian pada perspektif proses internal memperlihatkan bahwa keberhasilan implementasi BimbelKu Pro tidak hanya diukur dari keberfungsian fitur aplikasi, tetapi juga dari kemampuannya menciptakan proses kerja yang lebih efisien, terstruktur, dan mendukung pencapaian tujuan organisasi secara berkelanjutan.

Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menunjukkan bahwa implementasi BimbelKu Pro tidak hanya berdampak pada efisiensi administrasi, tetapi juga mulai mendorong peningkatan kapasitas pengelola dalam menjalankan fungsi manajerial. Meskipun indikator kemudahan penggunaan aplikasi memperoleh skor yang relatif tinggi, indikator peningkatan kemampuan manajerial masih berada pada tingkat yang lebih rendah. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa pemanfaatan aplikasi oleh sebagian besar pengelola masih berorientasi pada penyelesaian pekerjaan administratif, sementara fungsi analitis sebagai pendukung perencanaan dan pengambilan keputusan belum dimanfaatkan secara optimal. Temuan ini sejalan dengan Rahmah dan Mubarak (2025) yang menjelaskan bahwa keberhasilan *digital transformation* pada lembaga pendidikan nonformal tidak hanya ditentukan oleh tersedianya teknologi, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya manusia dalam mengintegrasikan teknologi ke dalam proses pengelolaan organisasi. Dengan demikian, peningkatan kompetensi digital melalui pelatihan, pendampingan, serta optimalisasi pemanfaatan fitur analisis menjadi faktor penting agar implementasi aplikasi mampu menghasilkan nilai tambah yang berkelanjutan.

Hasil *gap analysis* menunjukkan bahwa selisih capaian antarperspektif *Balanced Scorecard* relatif kecil, sehingga dapat diinterpretasikan bahwa implementasi BimbelKu Pro memberikan manfaat yang cukup merata pada aspek keuangan, pelanggan, proses internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Namun demikian, variasi skor antar lembaga masih cukup besar sehingga menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi sistem informasi dipengaruhi oleh kondisi internal masing-masing organisasi. Faktor seperti kesiapan teknologi, komitmen pengelola, intensitas penggunaan aplikasi, serta kemampuan beradaptasi terhadap perubahan menjadi determinan penting dalam keberhasilan transformasi digital. Hasil tersebut sejalan dengan Irayayanti dan Azis (2023) yang menyatakan bahwa adopsi teknologi digital pada UMKM tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas teknologi, tetapi juga oleh kesiapan organisasi dalam mengubah proses bisnis dan budaya kerja. Oleh karena itu, implementasi aplikasi manajemen perlu disertai strategi pendampingan yang berkelanjutan agar seluruh lembaga mampu memperoleh manfaat secara optimal, bukan hanya lembaga yang telah memiliki tingkat kesiapan digital yang tinggi.

Jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu, hasil penelitian ini memperlihatkan beberapa kesamaan sekaligus memberikan kontribusi baru terhadap pengembangan kajian *management information system*. Penelitian sebelumnya umumnya menunjukkan bahwa implementasi sistem informasi mampu meningkatkan efisiensi operasional, kualitas pelayanan, maupun efektivitas administrasi. Namun, sebagian besar penelitian tersebut masih mengevaluasi sistem berdasarkan indikator teknis atau kepuasan pengguna secara terpisah sehingga belum menggambarkan pengaruhnya terhadap kinerja organisasi secara menyeluruh. Hasil penelitian ini memperkuat temuan Wulangsih et al. (2024) yang melalui *systematic literature review* menyimpulkan bahwa *Balanced Scorecard* merupakan pendekatan yang paling komprehensif untuk mengukur kinerja sektor pendidikan karena mampu mengintegrasikan indikator keuangan dan nonkeuangan dalam satu kerangka evaluasi. Dengan



menggunakan empat perspektif *Balanced Scorecard*, penelitian ini menunjukkan bahwa manfaat implementasi aplikasi BimbelKu Pro tidak hanya tercermin pada peningkatan efisiensi administrasi, tetapi juga pada kualitas pelayanan, efektivitas proses internal, dan penguatan kapasitas organisasi secara simultan.

Secara konseptual, temuan penelitian ini semakin memperkuat relevansi *Balanced Scorecard* sebagai kerangka evaluasi implementasi sistem informasi pada lembaga pendidikan nonformal. Kumar et al. (2024) menjelaskan bahwa perkembangan penelitian *Balanced Scorecard* saat ini tidak lagi terbatas sebagai alat pengukuran kinerja, melainkan telah berkembang menjadi instrumen strategis yang menghubungkan transformasi digital, pengambilan keputusan, dan penciptaan keunggulan organisasi secara berkelanjutan. Hasil penelitian ini mendukung pandangan tersebut karena menunjukkan bahwa implementasi aplikasi BimbelKu Pro memberikan dampak pada seluruh dimensi kinerja organisasi, meskipun tingkat pengaruhnya berbeda pada setiap perspektif. Dengan demikian, kontribusi ilmiah penelitian ini terletak pada penyediaan bukti empiris bahwa evaluasi implementasi *management information system* pada lembaga bimbingan belajar akan lebih komprehensif apabila dianalisis menggunakan empat perspektif *Balanced Scorecard*, sehingga tidak hanya menilai keberhasilan teknologi, tetapi juga mengukur kontribusinya terhadap peningkatan kinerja organisasi secara menyeluruh dan berkelanjutan.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi aplikasi BimbelKu Pro memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kinerja manajerial bimbingan belajar, terutama dalam mendukung digitalisasi administrasi, penyederhanaan proses operasional, dan pengelolaan informasi yang lebih terintegrasi. Penerapan kerangka *Balanced Scorecard* mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai dampak implementasi aplikasi dibandingkan evaluasi yang hanya berfokus pada aspek teknis atau kepuasan pengguna, karena mampu mengakomodasi dimensi keuangan, pelanggan, proses internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan secara bersamaan. Temuan penelitian ini juga memperlihatkan bahwa manfaat implementasi sistem informasi lebih cepat dirasakan pada aktivitas operasional sehari-hari dibandingkan pada peningkatan kapasitas manajerial dan penguatan hubungan dengan pelanggan, sehingga proses transformasi digital pada lembaga pendidikan nonformal memerlukan dukungan organisasi yang berkelanjutan agar manfaat teknologi dapat dimaksimalkan. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi konseptual berupa penguatan penggunaan *Balanced Scorecard* sebagai kerangka evaluasi implementasi sistem informasi manajemen pada bimbingan belajar, sekaligus memperluas bukti empiris mengenai pengukuran kinerja organisasi jasa pendidikan nonformal berbasis teknologi digital.

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi pengembang aplikasi untuk mengembangkan fitur yang tidak hanya meningkatkan efisiensi administrasi, tetapi juga memperkuat transparansi informasi, kualitas layanan kepada orang tua, dan pemanfaatan data sebagai dasar pengambilan keputusan manajerial. Bagi pengelola bimbingan belajar, hasil penelitian ini menunjukkan pentingnya optimalisasi seluruh fitur aplikasi melalui peningkatan literasi digital dan penguatan tata kelola organisasi agar implementasi sistem informasi memberikan manfaat yang lebih menyeluruh. Selain itu, penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi lembaga pendidikan nonformal maupun pelaku usaha jasa pendidikan dalam merancang strategi transformasi digital yang lebih terarah dan berorientasi pada peningkatan kinerja organisasi secara berkelanjutan. Penelitian selanjutnya disarankan melibatkan jumlah responden yang lebih luas, menerapkan desain *longitudinal*, serta mengintegrasikan variabel



seperti tingkat literasi digital, intensitas penggunaan aplikasi, dan kesiapan organisasi sehingga diperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi sistem informasi manajemen pada lembaga pendidikan nonformal.

DAFTAR PUSTAKA

- Armanto, K. A., & Fathurrahmad. (2024). Sistem informasi akademik berbasis Android pada bimbingan belajar (BIMBEL) Praja Edukasi Banda Aceh. *Jurnal Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi*, 1(2), 13–23. <https://doi.org/10.35870/jikti.v1i2.1066>
- Ariatpi, F., & Ismatullah, A. (2025). Dampak implementasi sistem informasi manajemen terhadap kualitas layanan administrasi pendidikan. *Epistemic: Jurnal Ilmiah Pendidikan*, 4(2), 253–272. <https://doi.org/10.70287/epistemic.v4i2.391>
- Barreto, A., Hadikusumo, R. A., & Ruswandi, W. (2025). Digital transformation as a catalyst for business performance and competitive dynamics in emerging economies. *The Journal of Academic Science*, 2(4), 1228–1238. <http://thejoas.com/index.php/thejoas/article/view/343>
- Hafiz, A., & Nasution, M. I. P. (2024). Analisis dampak implementasi sistem informasi manajemen pada efisiensi proses bisnis. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Manajemen*, 2(1), 99–107. <https://ejurnal.kampusakademik.co.id/index.php/jiem/article/view/658>
- Huda, M. M., Hadi, M. I., Buffon, L. A., & Sari, R. (2025). Analisis sistematis literatur: Implementasi Balanced Scorecard dalam pengukuran kinerja di berbagai sektor. *Integrative Perspectives of Social and Science Journal*, 2(2), 1557–1564. <https://ipssj.com/index.php/ojs/article/view/237>
- Irijayayanti, M., & Azis, A. M. (2023). Adopsi teknologi digital untuk pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah di area Bandung Raya. *Prosiding Konferensi Nasional Pengabdian kepada Masyarakat dan Corporate Social Responsibility (PKM-CSR)*, 6, 1–10. <https://doi.org/10.37695/pkmcscr.v6i0.2122>
- Islamiah, F., Rusmiati, R., & Wijaya, R. (2022). Penilaian kepuasan pengguna website sistem informasi akademik menggunakan metode Website Quality. *METIK Jurnal*, 6(2), 133–139. <https://doi.org/10.47002/metik.v6i2.381>
- Kumar, S., Lim, W. M., Sureka, R., Jabbour, C. J. C., & Bamel, U. (2024). Balanced scorecard: Trends, developments, and future directions. *Review of Managerial Science*, 18(8), 2397–2439. <https://link.springer.com/article/10.1007/s11846-023-00700-6>
- Latifah, L., & Tasrim, T. (2025). Manajemen talenta berbasis pendidikan non-formal untuk penguatan kapasitas organisasi budaya pemuda. *Journal of Instructional and Development Researches*, 5(6), 829–844. <https://doi.org/10.53621/jider.v5i6.648>
- Minnah, A. T. (2025). Evaluasi kinerja sistem informasi manajemen dalam mendukung SPMB di MI Maslakul Huda Lamongan: Studi literature review. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 10(4), 2605–2611. <https://ejurnal.stkip-pessel.ac.id/index.php/jmp/article/view/1241>
- Mutmainnah, F. N. A., Rahmawati, K. S., & Purnama, C. (2025). Analisis manajemen keuangan pada lembaga bimbingan belajar “AHE Raja Edukasi”. *Jurnal Ilmiah Pengayaan Pembelajaran dan Pendidikan Islam*, 2(1), 61–72. <https://jipp.hellowpustaka.id/index.php/i/article/view/8>
- Nurhasan, A. M., & Syahbana, A. S. (2024). Optimalisasi manajemen perkantoran digital dalam administrasi lembaga pendidikan Islam. *Eduvis: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 9(2), 202–210. <https://jurnal.uibbc.ac.id/index.php/eduvis/article/view/4208>



- Ondang, L., Daniel, J., Ayahu, A., Mootalu, A., Saleh, A., Madonsa, M., Sukatno, M. I. K., & Wantah, F. N. (2025). Analisis efektivitas, penerapan dan peran aplikasi keuangan digital dalam mengelola keuangan UMKM di Kota Bitung. *Multiplier: Jurnal Magister Manajemen*, 6(1), 2075–2089. <https://multiplier.upstegal.ac.id/index.php/MLT/article/view/327>
- Rahmah, I. S., & Mubarak, L. A. (2025). Transformasi digital dalam manajemen pendidikan nonformal di Taman Pendidikan Al-Qur'an (TPQ) Al Manar. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 2(12). <https://ojs.daarulhuda.or.id/index.php/Socius/article/view/2124>
- Sahla, N. A., Latief, M. J., Chaizarani, S., Fadilah, I., & Saputro, N. E. (2025). Pendampingan UMKM dalam mendorong transformasi digital melalui pembayaran QRIS. *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Nusantara*, 6(3), 4285–4292. <https://ejournal.sisfokomtek.org/index.php/jpkm/article/view/6484>
- Saputri, D. A. (2022). Pengaruh sistem informasi akuntansi terhadap kinerja perusahaan pada usaha mikro kecil dan menengah (UMKM). *Journal of Accounting Taxing and Auditing (JATA)*, 3(2). <https://jurnal.umitra.ac.id/index.php/JATA/article/view/895>
- Sidiq, S., Kasidin, F. V., Fadhlullah, S. F., & Haryono, W. (2024). Implementasi sistem aplikasi pembayaran sekolah dan pendaftaran siswa berbasis web. *Switch: Jurnal Sains dan Teknologi Informasi*, 3(1), 27–36. <https://doi.org/10.62951/switch.v3i1.320>
- Suharsongko, M. E. (2025). Penerapan penggerakan pada satuan pendidikan non formal dan pembinaan dalam manajemen pendidikan. *Jurnal Alasma: Media Informasi dan Komunikasi Ilmiah*, 7(2). <https://jurnalstitmaa.org/index.php/alasma/article/view/127>
- Suryawathy, I. G. A. A., & Peratiwi, L. P. W. (2025). Penerapan sistem digitalisasi marketing di era 5.0 untuk meningkatkan penjualan pada tempat bimbingan belajar Thinkerbee Learning Center. In *Prosiding Seminar Nasional Pengabdian Masyarakat (SENEMA)*, 4(2), 1236–1241. <https://ejournal.unmas.ac.id/index.php/seminarfeb/article/view/13075>
- Tariq, R., Casillas-Muñoz, F., Hassan, S., & Ramírez-Montoya, M. (2024). Synergy of internet of things and education: Cyber-physical systems contributing towards remote laboratories, improved learning, and school management. *Journal of Social Studies Education Research*, 15(2), 305–352. <https://www.learntechlib.org/p/224826/>
- Weber, P., Carl, K. V., & Hinz, O. (2024). Applications of explainable artificial intelligence in finance—A systematic review of finance, information systems, and computer science literature. *Management Review Quarterly*, 74(2), 867–907. <https://link.springer.com/article/10.1007/S11301-023-00320-0>
- Widiarti, D., Sandy, R. G., Damayanti, D. P., Putri, H. S., & Yuliyanti, K. (2025). Pengukuran kinerja sistem informasi perpustakaan Kabupaten Situbondo dengan pendekatan IT Balanced Scorecard. *Growth*, 22(2), 420–432. <https://doi.org/10.36841/growth-journal.v22i2.6033>
- Wulangsih, D. F., Salma, S. M., Saâ, L. A., & Wulansari, A. (2024). Systematic literature review (SLR): Pengukuran kinerja pada sektor pendidikan menggunakan Balanced Scorecard. *Jurnal Multimedia dan Teknologi Informasi (Jatilima)*, 6(2), 87–101. <https://journal.cattleyardf.org/index.php/jatilima/article/view/435>