

PENGUKURAN KINERJA STMIK INDONESIA PADANG MENGUNAKAN METODE BALANCED SCORECARD

Arifa Sabardilla

Universitas Andalas

Abstrak: Kompetisi antar perguruan tinggi pada zaman sekarang ini semakin ketat. Perguruan tinggi diminta agar dapat mengembangkan civitas akademika yang berdaya saing, kreatif, inovatif, terampil, serta mampu mengembangkan dan menerapkan ilmu pengetahuan sesuai dengan nilai Humaniora. Perguruan tinggi berlomba-lomba untuk meningkatkan kualitasnya agar kepercayaan pelanggan meningkat. Karena itu dibutuhkan suatu sistem pengukuran kinerja yang dapat digunakan oleh manajemen untuk melakukan evaluasi terhadap kinerjanya. Hasil evaluasi ini nantinya sangat penting untuk merencanakan dan menentukan langkah-langkah dan strategi yang strategis untuk mencapai visi, misi, dan tujuan institusi. Salah satu metode yang dapat digunakan sebagai alat ukur kinerja tersebut adalah metode *balanced scorecard*. *Balanced scorecard* merupakan salah satu model pengukuran kinerja sebuah organisasi yang bukan hanya menekankan pada seberapa jauh keberhasilan organisasi dilihat dari perspektif finansial saja, akan tetapi juga dilihat dari perspektif pelanggan, proses bisnis internal, dan pembelajaran dan pertumbuhan. Karena itu, tujuan penelitian ini adalah mengetahui kinerja STMIK Indonesia Padang apabila diukur dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard*. Hasil akhir penelitian ini adalah peta strategi (*strategy map*) yang dapat membantu STMIK Indonesia Padang dalam menjalankan institusinya.

Kata Kunci: pengukuran kinerja, *balanced scorecard*, perguruan tinggi, STMIK Indonesia Padang, *strategy map*

1. PENDAHULUAN

Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer (STMIK) Indonesia Padang merupakan salah satu perguruan tinggi swasta di Sumatera Barat yang mempunyai Institusi dan Program Studi dengan Akreditasi B yang juga ikut andil dalam mencerdaskan masyarakat. Saat ini persaingan antar perguruan tinggi sangatlah ketat. Persaingan antar lembaga pendidikan tinggi dalam memberikan jasa pendidikan kepada mahasiswa dalam proses menghasilkan kualitas lulusan yang tinggi/memadai, baik Perguruan Tinggi Negeri (PTN) maupun Perguruan Tinggi Swasta (PTS), membuat lembaga-lembaga tersebut saling membenahi dirinya masing-masing agar dapat memberikan kualitas jasa yang memuaskan bagi mahasiswanya.

Karena itu, dibutuhkan suatu pengukuran kinerja untuk mengetahui sejauh mana kualitas STMIK Indonesia Padang sebagai penyelenggara pendidikan. (Kaplan & David, 1996) memperkenalkan konsep pengukuran dengan model *Balanced Scorecard* dengan argumentasi bahwa pengukuran kinerja suatu organisasi dengan pendekatan laporan keuangan masih memiliki kelemahan karena tidak menggambarkan kinerja perusahaan secara utuh. Ada empat sudut pandang atau perspektif dalam model tersebut yaitu perspektif keuangan yang menganalisa kinerja berdasarkan keuangan, dan perspektif non keuangan yaitu yang mengukur dari sudut pandang pelanggan, proses bisnis internal dan pertumbuhan dan

pembelajaran. (Kaplan & David, 1996) memandang kinerja keuangan merupakan hasil kinerja lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kinerja STMIK Indonesia Padang dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard*.

Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi (Amstrong dan Baron) dalam (Fahmi, 2015). (Wibowo, 2016), memaparkan bahwa kinerja merupakan tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Implementasi kinerja dilakukan oleh sumber daya manusia yang memiliki kepentingan, motivasi, kemampuan, kompetensi, dan keahlian. Penghargaan organisasi terhadap sumber daya manusianya juga akan mempengaruhi sikap dan perilakunya menjalankan kinerja.

Indikator kinerja sangat penting bagi organisasi, baik organisasi sektor publik maupun organisasi bisnis karena kinerja tidak dapat diukur tanpa indikator kinerja. (Dally, 2015) menjelaskan, indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif maupun kualitatif untuk dapat menggambarkan tingkat pencapaian sasaran dan tujuan organisasi, baik pada tahap perencanaan, tahap pelaksanaan, maupun tahap setelah kegiatan selesai.

Menurut Armstrong dan Baron dalam (Abdullah, 2014), paling tidak ada tiga hal yang harus dijadikan dasar dalam pengembangan indikator kinerja, yaitu: apa yang diukur semata-mata ditentukan oleh apa yang dianggarkan, kebutuhan pelanggan diterjemahkan menjadi prioritas strategis dan rencana strategis yang mengindikasikan apa yang harus diukur, memberikan perbaikan kepada karyawan maupun tim dengan mengukur hasil dari prioritas strategis, memberikan kontribusi untuk perbaikan lebih lanjut dengan mengusahakan motivasi karyawan dan tim, dan memberikan informasi apa yang sudah berjalan dan tidak berjalan.

Balance Scorecard berdasarkan kata-kata yang terdapat padanya, yaitu “*balanced*” dan “*scorecard*”. *Scorecard* atau kartu skor dapat diartikan sebagai kartu yang digunakan untuk mencatat kinerja. *Balanced scorecard* merupakan pendekatan baru terhadap manajemen yang dikembangkan pada tahun 1990-an oleh Robert Kaplan (*Harvard Business School*) dan David Norton (*Renaissance Solution, Inc*), *Balanced Scorecard* merupakan suatu sistem manajemen, pengukuran, dan pengendalian yang secara cepat, tepat, dan komprehensif dapat memberikan pemahaman kepada manajer tentang *performance* bisnis.

Menurut (Fahmi, 2015), bahwa *balanced scorecard* merupakan suatu konsep yang bertujuan untuk mendukung perwujudan visi dan misi perusahaan dengan menekankan pada empat kajian yaitu perspektif keuangan, pelanggan, bisnis internal, serta pembelajaran dan

pertumbuhan. Meskipun pada awalnya *Balanced Scorecard* didesain untuk organisasi bisnis yang bergerak di sektor swasta, namun pada perkembangannya organisasi sektor publik dapat menggunakannya dengan penempatan tumpuan yang berbeda. Jika dalam organisasi bisnis tumpuannya adalah perspektif keuangan (finansial) dengan tujuan mencari laba (*profit maximization*), maka organisasi sektor publik tumpuannya pada perspektif pelanggan karena pelayanan publik merupakan *bottom line* organisasi sektor publik (Mahmudi, 2013).

2. METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan studi kasus pada STMIK Indonesia Padang. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa STMIK Indonesia Padang, dosen, pengguna lulusan, alumni dan karyawan STMIK Indonesia Padang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *simple/proportional random sampling* karena pengambilan sampel dari populasi dilakukan secara acak/proposional tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut (Sugiyono, 2015). Distribusi sampel penelitian untuk mahasiswa tahun angkatan 2015 yaitu 18 orang, mahasiswa tahun angkatan 2016 yaitu 32 orang, mahasiswa tahun angkatan 2017 yaitu 21 orang, dan mahasiswa tahun angkatan 2018 yaitu 29 orang.

Alat yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah berupa daftar pertanyaan dan pedoman wawancara. Sedangkan dalam mengumpulkan data-data yang diperlukan, metode pengumpulan data menurut (Sugiyono, 2015), yaitu wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Pada penelitian ini, fenomena sosial telah ditetapkan peneliti secara spesifik yang selanjutnya disebut variabel penelitian. Dengan skala *likert*, maka variabel yang diukur dijabarkan menjadi *indicator variabel*. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan (Sugiyono, 2015). Penggunaan skala likert dengan data interval 1-5 untuk menunjukkan tingkat kepuasan responden yang diteliti, sebagaimana ditunjukkan pada tabel dibawah ini:

Tabel 1 Skala Likert Pengukuran atas Kuesioner

Skala	Nilai	Kategori
5	5	Sangat Puas/Setuju
4 – 4,9	4	Puas/Setuju
3 – 3,9	3	Cukup Puas Setuju
2 – 2,9	2	Tidak Puas/Setuju
1 – 1,9	1	Sangat Tidak Puas/Setuju

(Sumber: Sugiyono, 2015)

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sumber data yang digunakan penulis dalam menilai kinerja keuangan STMIK Indonesia Padang adalah Laporan Keuangan audited STMIK Indonesia Padang tahun 2018. Penilaian kinerja keuangan dimaksud dilakukan dengan metode *Value For Money* atas laporan keuangan yang menghitung efisiensi, ekonomi, dan efektifitas kondisi keuangan.

Tabel 2 Pengukuran Kinerja Berdasarkan Perspektif Keuangan

No.	Value for Money	Hasil yang diperoleh	Nilai rata-rata
1	Ekonomis	5	
2	Efektifitas	4	
3	Efisiensi	5	
	Jumlah Total	14	4,67

Sumber: Sugiyono, 2010 diolah kembali)

Dari tabel 2. di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja perspektif keuangan dianggap **baik** dengan nilai rata-rata 4,67.

Pengukuran kinerja berdasarkan perspektif pelanggan secara keseluruhan dapat dilihat dari tabel dan uraian perhitungan sebagai berikut:

Tabel 3 Pengukuran Kinerja Berdasarkan Perspektif Pelanggan

No.	Aspek yang diukur	Hasil yang diperoleh	Nilai rata-rata
1	<i>Tangiblity</i>	3,39	
2	<i>Realibility</i>	3,49	
3	<i>Responsiveness</i>	3,54	
4	<i>Assurance</i>	3,57	
5	<i>Emphaty</i>	3,63	
	Jumlah Total	17,62	3,52

Sumber: data penelitian yang diolah kembali

Berdasarkan tabel 3. di atas dapat diketahui bahwa dari 20 soal dan 100 responden didapatkan rata-rata keseluruhannya adalah 3,52, maka secara keseluruhan pengukuran kinerja perspektif pelanggan dikategorikan **cukup puas**. Aspek yang mendapatkan nilai rata-rata terendah sebesar 3,39 dari 5 aspek kuesioner tingkat kepuasan pelanggan terletak pada aspek wujud fisik (*tangiblity*). Dengan demikian, hal ini perlu menjadi perhatian khusus bagi manajemen STMIK Indonesia Padang untuk dapat menyediakan fasilitas kampus sebagai salah satu upaya meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa.

Dari hasil penjelasan dari tiap variabel yang menjadi tolak ukur perspektif proses bisnis dosen dan karyawan, maka secara umum pengukuran kinerja untuk ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4 Pengukuran Kinerja Berdasarkan Perspektif Proses Bisnis Internal

No.	Aspek yang diukur	Hasil yang diperoleh	Nilai rata-rata
1	Dosen	4,29	
2	Karyawan	3,79	
	Jumlah Total	8,08	4,04

Sumber: data penelitian yang diolah kembali

Berdasarkan tabel 4. di atas, dengan menggunakan skala likert didapat nilai rata-rata tingkat pencapaian kinerja sebesar 4,04 dan dikategorikan **baik**. Hal ini menunjukkan bahwa STMIK Indonesia Padang memfasilitasi dosen dan karyawan dengan baik.

Dari hasil penjelasan dari tiap variabel yang menjadi tolak ukur perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dosen dan karyawan, maka secara umum pengukuran kinerja untuk ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5 Pengukuran Kinerja Berdasarkan Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

No.	Aspek yang diukur	Hasil yang diperoleh	Nilai rata-rata
1	Dosen	4,35	
2	Karyawan	3,96	
	Jumlah Total	8,31	4,16

Sumber: data penelitian yang diolah kembali

Berdasarkan tabel 5. di atas, dengan menggunakan skala likert didapat nilai rata-rata tingkat pencapaian kinerja sebesar 4,16 dan dikategorikan Baik. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum dosen dan karyawan STMIK Indonesia Padang menyatakan setuju atas kebijakan manajemen dalam meningkatkan kapasitas sumber daya manusia yang berguna untuk menambah nilai guna bagi pelanggan dan stakeholder.

Berdasarkan penilaian kinerja pada empat perspektif tersebut di atas, maka kinerja STMIK Indonesia Padang secara keseluruhan berdasarkan masing-masing perspektif dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 6 Pengukuran Kinerja Keseluruhan

No.	Perspektif	Nilai per Variabel	Nilai Kinerja Akhir	Kategori
1	Perspektif Keuangan			
	a. Ekonomis	5		
	b. Efektifitas	4		
	c. Efisiensi	5		
	Jumlah	14	4,67	Baik
2	Perspektif Pelanggan			
	a. <i>Tangibility</i>	3,39		
	b. <i>Realibility</i>	3,49		
	c. <i>Responsiveness</i>	3,54		
	d. <i>Assurance</i>	3,57		

	<i>e. Emphaty</i>	3,63		
	Jumlah	17,62	3,52	Cukup Baik
3.	Perspektif Proses Bisnis Internal			
	a. Dosen	4,29		
	b. Karyawan	3,79		
	Jumlah	8,08	4,04	Baik
4.	Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan			
	a. Dosen	4,35		
	b. Karyawan	3,96		
	Jumlah	8,31	4,16	Baik
	Jumlah Total		16,39	
	Nilai rata-rata total		4,09	Baik

Sumber: data penelitian yang diolah kembali

Pada tabel 6. di atas menunjukkan nilai kinerja tertinggi terletak pada perspektif keuangan yaitu sebesar 4,67 dan nilai nilai kinerja terendah pada perspektif kepuasan pelanggan yaitu sebesar 3,52. Sedangkan secara keseluruhan nilai capaian akhir kinerja STMIK Indonesia Padang sebesar 4,09 dengan menggunakan skala likert maka nilai kinerja tersebut termasuk dalam kategori **Baik**.

4. KESIMPULAN

Setelah melakukan perhitungan-perhitungan terhadap kinerja STMIK Indonesia Padang melalui 4 perspektif yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, secara keseluruhan didapatkan kinerja STMIK Indonesia Padang adalah sebesar 4,09 dengan kategori Baik. Namun ada beberapa saran yang dapat dilaksanakan oleh STMIK Indonesia Padang, yaitu:

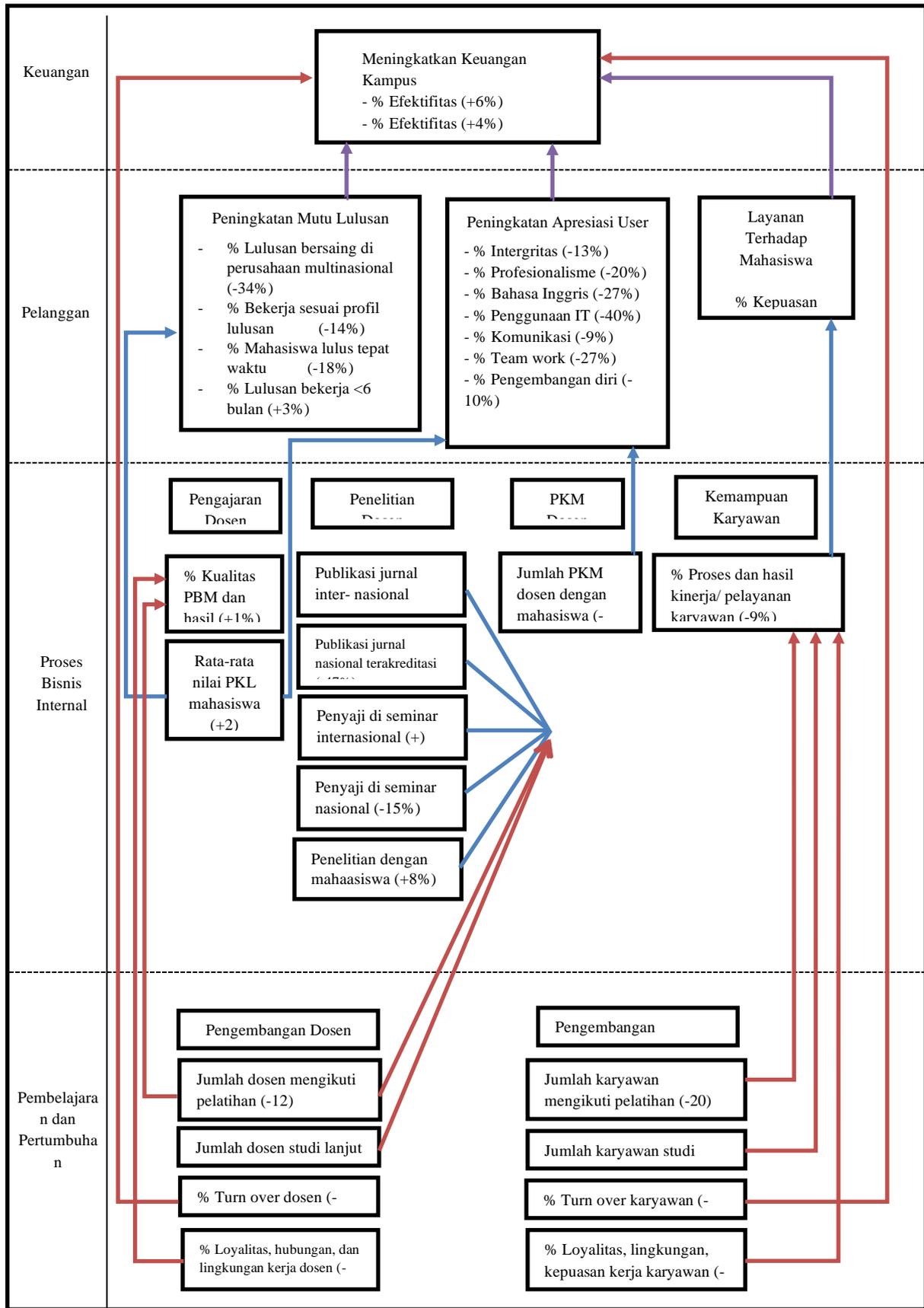
1. Pemenuhan kebutuhan fasilitas pendukung penyelenggaraan pendidikan seperti penambahan laboratorium komputer, penambahan kipas angin atau AC di setiap ruang kelas, dan penambahan ruangan untuk setiap UKM.
2. Perbaiki Sistem Informasi (Sisfo) agar karyawan mendapatkan data dan informasi yang akurat dan dapat meningkatkan kualitas layanannya.
3. Peningkatan tindak lanjut atas keluhan atau masalah mahasiswa tentang pelayanan STMIK Indonesia Padang.
4. Pelayanan akademik perlu peningkatan pelayanan prosedur yang cepat dan mudah bagi mahasiswa STMIK Indonesia Padang.
5. Peningkatan ketepatan waktu mengajar dosen agar sesuai dengan jadwal yang sudah ditetapkan oleh akademik.

6. Mempertimbangkan kembali peraturan STMIK Indonesia Padang agar tidak memberatkan dosen dan karyawan.
7. Peningkatan gaji dan tunjangan hendaknya diimbangi dengan peningkatan kinerja dan disiplin karyawan STMIK Indonesia Padang, serta sesuai dengan beban kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. (2014). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Dally, D. (2015). *Balanced Scorecard Suatu Pendekatan dalam Implementasi Manajemen Berbasis Sekolah*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Fahmi, I. (2015). *Manajemen Kinerja*. Bandung: Alfabeta.
- Kaplan, R. S., & David, N. P. (1996). *The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action*. HBS Press.
- Mahmudi. (2013). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STMIK YKPN.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Wibowo. (2016). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.

LAMPIRAN



Gambar 1. Peta Strategi (Strategy Map)