

## Analisis Pengukuran Kinerja Dengan Menggunakan Metode Balanced Scorecard

**Estu Niana Syamiya**

Universitas Syekh Yusuf Tangerang  
[ensyamiya@unis.ac.id](mailto:ensyamiya@unis.ac.id)

**Sri Haryanti**

Universitas Syekh Yusuf Tangerang  
[sriharyanti094@gmail.com](mailto:sriharyanti094@gmail.com)

### Abstrak

**Tujuan** dalam penelitian ini adalah untuk mengukur kinerja FKIP Ekonomi Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang (UNIS) dengan menggunakan metode Balanced Scorecard

**Desain/Metode** yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner atau angket.

**Temuan** dalam penelitian ini adalah data menunjukkan kinerja FKIP Ekonomi Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang (UNIS) sebagai berikut: (a) Perspektif Pelanggan menunjukkan kondisi yang kurang baik. (b) Perspektif Keuangan menunjukkan kondisi yang baik (c) Perspektif Proses Bisnis Internal menunjukkan kondisi sangat baik. (d) Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran menunjukkan kondisi yang baik.

**Implikasinya** adalah hasil analisis melalui kuesioner yang diberikan kepada dosen tentang pembelajaran dan pertumbuhan di FKIP Ekonomi Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang sudah baik dalam hal keterlibatan FKIP Ekonomi, status kerja, kepuasan lingkungan dan suasana kerja yang nyaman

**Originalitas** dalam Penelitian ini menjadi penting karena dengan adanya pengukuran kinerja berbasis Balanced Scorecard, fakultas memperoleh informasi tentang kinerja fakultas dan dapat meningkatkan keunggulan kompetitifnya terhadap perguruan tinggi lain

**Tipe Penelitian** adalah Studi Empiris di FKIP UNIVERSITAS ISLAM SYEKH YUSUF

**Kata Kunci** : kinerja, Metode, Balanced scorecard

### I. Pendahuluan

Pendidikan merupakan kebutuhan manusia yang bersifat universal, untuk seluruh umat manusia dimanapun dan kapanpun. Di Indonesia pendidikan merupakan kebutuhan seluruh warga Negara, karena pendidikan merupakan sarana strategis untuk meningkatkan kualitas suatu bangsa. Menurut Supardi (2014:545), menyatakan bahwa pendidikan merupakan layanan jasa, untuk mengubah kualitas peserta didik dari ketergantungan menjadi ke kemandirian sesuai dengan tujuan pendidikan nasional. Untuk menciptakan kepastian tujuan pendidikan dapat dicapai dengan baik, Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (PP SNP). Menurut PP SNP, Standar Nasional Pendidikan (SNP) adalah kriteria minimal tentang sistem pendidikan di seluruh wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia.

UU Sisdiknas menentukan visi dan misi pendidikan nasional. Visi pendidikan nasional merupakan prantara sosial yang kuat dan berwibawa untuk memberdayakan semua warga negara Indonesia agar berkembang menjadi manusia yang berkualitas sehingga mampu dan proaktif menjawab tantangan zaman yang selalu berubah. Sedangkan misi pendidikan nasional adalah: (a)

mengupayakan perluasan dan pemerataan kesempatan memperoleh pendidikan yang bermutu bagi seluruh rakyat Indonesia. (b) meningkatkan mutu pendidikan yang memiliki daya saing ditingkat nasional dan internasional dan global. (c) meningkatkan relevansi pendidikan dengan kebutuhan masyarakat dan tantangan global.

Pada hakikatnya pendidikan ialah bertujuan untuk memanusiakan manusia, mendewasakan, mengubah perilaku serta meningkatkan kualitas manusia menjadi lebih baik sehingga mampu menjawab tantangan zaman yang selalu berubah. Oleh karenanya kemajuan suatu bangsa dapat ditandai dan diukur dari kemajuan beberapa Negara di dunia ini dimulai dan dicapai daripendidikannya. Jika bangsa Indonesia ingin melakukan perubahan khususnya melalui jalur pendidikan, maka yang dapat melakukan perubahan adalah orang-orang yang berkecimpung di dunia pendidikan serta orang-orang yang berkompeten dan ahli di dalamnya.

Persaingan dalam dunia pendidikan semakin hari semakin ketat, hal ini dapat dilihat dengan makin banyaknya lembaga pendidikan yang muncul khususnya pada perguruan tinggi, baik perguruan tinggi negeri maupun perguruan tinggi swasta. Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang sebagai salah satu perguruan tinggi swasta juga perlu selalu berusaha untuk meningkatkan kinerjanya dengan kontribusi dari setiap fakultas. Setiap fakultas mempunyai peran penting dalam mendukung perguruan tinggi Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang untuk dapat bertahan dalam persaingan antar perguruan tinggi. Tugas dari fakultas adalah mengkoordinasikan melaksanakan dan pengembangan pendidikan, penelitian dan pengembangan masyarakat di berbagai jurusan di lingkungan masing-masing. Oleh karena itu fakultas sebagai suatu bagian dalam institusi perguruan tinggi dan berfungsi sebagai pelaksana sebagian tugas pokok dan fungsi institusi perlu selalu diukur kinerjanya dan keberhasilan suatu perguruan tinggi dapat dilihat dari berbagai hal, seperti banyaknya mahasiswa yang masuk, banyaknya lulusan, lama studi yang singkat bagi lulusan yang dihasilkan, dan kualitas lulusan setelah bekerja.

Mulyadi dalam buku Manajemen Sumber Daya Islam, seperti yang dikutip oleh Veithzal Rivai (2009:685), bahwa kinerja merupakan suatu istilah umum yang digunakan untuk menunjukan sebagian atau seluruh tindakan aktivitas dari suatu organisasi pada suatu periode seiring dengan referensi pada sejumlah standar seperti biaya-biaya masa lalu atau yang diproyeksikan suatu dasar efisiensi, pertanggung jawaban atau akuntabilitas manajemen dan semacamnya.

Menurut Wayan adhitya (2013:9), bahwa pengukuran kinerja adalah kualifikasi dan efisiensi perusahaan atau segmen atau keefektifan dalam pengoprasian bisnis selama periode akuntansi. Dengan demikian pengertian kinerja adalah suatu usaha formal yang dilaksanakan perusahaan untuk mengevaluasi efisien dan efektivitas dari aktivitas perusahaan yang telah dilaksanakan pada periode tertentu. Jadi dapat disimpulkan bahwa kinerja perusahaan atau lembaga merupakan seluruh kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan yang berkaitan dengan pencapaian sasaran strategi manajemen selama periode tertentu.

Pengukuran kinerja juga penting diterapkan di fakultas karena suatu perguruan tinggi atau universitas, seiring perkembangan zaman, fakultas yang ada di universitas mulai banyak perubahan, karena perubahan penting terhubung dengan meningkatnya tingkat persaingan, penekanan pada perbaikan terus-menerus dalam operasi dari universitas dan lembaga pendidikan tinggi lainnya, kebutuhan untuk pengendalian biaya dan peningkatan produktivitas, sumber daya manusia berbasis pengetahuan dan pengusaha serta mengintesikan tuntutan informasi untuk membantu industri dan perusahaan milik negara membuat keputusan yang strategis. Manajemen mengembangkan cara yang efektif untuk melakukan pengukuran kinerja secara keseluruhan yakni dalam lingkup fakultas dari suatu universitas merupakan kunci untuk kemajuan sebuah fakultas.

Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang yang disebut juga UNIS merupakan salah satu institusi pendidikan tinggi yang ada di kota Tangerang. Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang dituntut harus mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa sehingga perguruan tinggi tersebut perlu meningkatkan pelayanan akademik untuk mencapai keberhasilan dalam sebuah usaha dibidang pendidikan masa kini, para staff atau pegawai harus selalu memperhatikan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa.

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang khususnya pada bagian administrasi akademik merupakan salah satu bagian dari struktur organisasi yang ada

di FKIP, yang berwenang memberikan pelayanan kepada mahasiswa dalam melaksanakan aktivitas perkuliahan antara lain kepengurusan registrasi bagi mahasiswa baru maupun lama, kepengurusan daftar nilai atau transkrip nilai, dan pelegalisiran dokumen-dokumen mahasiswa, pembuatan surat observasi atau penelitian dan lain sebagainya. Bagian administrasi akademik perlu mendapatkan perhatian yang lebih agar dapat memberikan kepuasan yang optimal bagi mahasiswa. Sampai sekarang masih sering diketahui adanya keluhan atau masalah-masalah yang dirasakan para mahasiswa, seperti berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan terhadap beberapa mahasiswa masih ditemukannya pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan mahasiswa, masalah tersebut yaitu mengeluhkan kurangnya kesabaran dan keramahan pegawai terhadap mahasiswa yang sedang melakukan urusan administrasi akademik, masih sering terjadi keterlambatan jam masuk pegawai atau staff bagian akademik dalam melaksanakan pelayanan, sehingga mahasiswa harus menunggu untuk mendapatkan pelayanan, pelayanan kurang ditanggapi dengan cepat dan kurangnya kejelasan dalam memberikan informasi, akibatnya mahasiswa bingung dengan informasi yang diberikan pegawai atau staff tersebut.

Terkait dengan kinerja FKIP itu sendiri dapat diukur menggunakan metode *Balance scorecard*, Metode *Balance Scorecard* merupakan suatu metode untuk mengukur apakah aktivitas-aktivitas operasional dalam suatu perusahaan sejalan dengan visi, misi dan strategi perusahaan dalam mencapai tujuannya. Menurut Kaplan dan Norton *Balance scorecard* merupakan pengukuran kinerja perusahaan yang modern dengan mempertimbangkan empat perspektif (yang saling berhubungan) yang merupakan penerjemah strategi dan tujuan yang ingin dicapai oleh suatu perusahaan dalam jangka panjang, yang kemudian diukur dan dimonitor secara berkelanjutan.

Metode ini merupakan suatu metode yang mengarah kepada kinerja kontemporer yang mulai banyak diaplikasikan pada organisasi sektor publik. Menurut Mahsun yang dikutip oleh Lijan (2012:182), bahwa di Indonesia yang termasuk dalam cakupan sektor publik antara lain pemerintah pusat, pemerintah daerah, sejumlah perusahaan dimana pemerintah pusat yang memiliki saham yang berbentuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau pemerintah daerah memiliki saham yang berbentuk Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), organisasi bidang pendidikan, organisasi bidang kesehatan, organisasi masa dan lain-lain.

Menurut Kaplan dan Norton dalam buku Manajemen Sumber Daya Islam dikutip oleh Veithzal (2009:687), menyatakan bahwa *Balance scorecard* menekankan kedua aspek dari strategi jangka panjang keuangan dan non keuangan dan juga menekankan langkah-langkah bisnis internal dan eksternal. Tujuan dan ukuran operasional tersebut kemudian dinyatakan dalam empat perspektif yaitu perspektif keuangan (*finansial*), perspektif pelanggan (*customer*), proses bisnis internal (*internal business process*), serta pembelajaran dan pertumbuhan (*learning and growth*).

Oleh karena itu untuk dapat menentukan kinerja, Fakultas dapat menerapkan metode *Balance Scorecard* sebagai alat ukur berbasis strategis, seperti *financial perspective*, *intenal proses business perspective*, *customer perspective*, dan *learning and growth*. Keunggulan penerapan *Balance Scorecard* adalah untuk dapat memberikan ukuran yang dapat dijadikan sebagai dasar dalam perbaikan strategis. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, menarik untuk menulis skripsi dengan judul: **“Analisis pengukuran kinerja FKIP Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang dengan menggunakan metode Balance Scorecard.”**

## II. Kajian Teori

Menurut Irham Fahmi (2015:209), bahwa *Balanced scorecard* merupakan suatu konsep yang bertujuan untuk mendukung perwujudan visi, misi dan strategi perusahaan dengan menekankan pada tempat kajian yaitu perspektif keuangan (*financial*), pelanggan (*customer*), bisnis internal (*internal business*), serta pembelajaran dan pertumbuhan (*learning and growth*) dengan target bersifat jangka panjang.

*Balanced scorecard* terdiri dari dua kata: (1) kartu skor (*scorecard*) dan (2) berimbang (*Balanced*). kartu skor adalah kartu yang digunakan untuk menyatat skor hasil kinerja suatu organisasi atau skor individu. Kata berimbang dimaksudkan untuk menunjukkan bahwa kinerja organisasi/ individu diukur secara berimbang dari dua aspek: keuangan dan nonkeuangan, jangka pendek dan jangka panjang, internal dan eksternal.

Menurut Kaplan dan Norton dalam buku Manajemen Sumber Daya Islam dikutip oleh Veithzal (2009:687), menyatakan bahwa *Balanced scorecard* merupakan suatu metode penilaian kinerja perusahaan dengan mempertimbangkan empat perspektif untuk mengukur kinerja perusahaan, yaitu perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal serta proses pembelajaran dan pertumbuhan. Dari empat perspektif tersebut dapat dilihat bahwa *Balanced scorecard* menekankan perspektif keuangan dan nonkeuangan. Pendekatan *Balanced scorecard* dimaksudkan untuk menjawab pertanyaan pokok

Konsep *Balanced scorecard* berkembang sejalan dengan perkembangan implementasi konsep tersebut. Kaplan dan Norton yang dikutip oleh Veithzal (2009:690), menyatakan bahwa *Balanced scorecard* terdiri dari kartu skor (*Scorecard*) dan berimbang (*Balanced*). Kartu skor adalah kartu yang digunakan untuk merencanakan skor yang hendak diwujudkan oleh personel dimasa depan dibandingkan dengan hasil kinerja sesungguhnya. Hasil perbandingan digunakan untuk melakukan evaluasi atas kinerja personel yang bersangkutan. Kata berimbang dimaksudkan untuk menunjukkan bahwa kinerja personel diukur secara berimbang dari dua aspek : keuangan dan nonkeuangan, jangka pendek dan jangka panjang, intern dan ekstern. Oleh sebab itu, personel harus mempertimbangkan keseimbangan antara pencapaian kinerja keuangan dan nonkeuangan, antara kinerja jangka pendek dan jangka panjang, serta antara kinerja yang bersifat intern dan yang bersifat ekstern jika kartu skor personel digunakan untuk merencanakan skor yang hendak diwujudkan dimasa depan.

Sedangkan *Balanced Scorecard* mulai dirancang dan dikembangkan pada tahun 1990-an oleh Robert Kaplan (Harvard Business school) dan David Norton (Renaissance Solution, Inc) menggunakan urutan empat perspektif yang mencerminkan kegiatan penciptaan nilai perusahaan. Urutannya sebagai berikut:

a. Perspektif pelanggan

Perspektif pelanggan merupakan faktor-faktor seperti *customer satisfaction*, *customer retention*, *customer profitability*, dan *market share*.

b. Perspektif keuangan

Perspektif ini melihat kinerja dari sudut pandang profitabilitas ketercapaian target keuangan, sehingga didasarkan atas *sales growth*, *return on investment*, *operating income*, dan *cash flow*.

c. Perspektif proses bisnis internal

Perspektif ini mengidentifikasi faktor kritis dalam proses internal organisasi dengan berfokus pada pengembangan proses baru yang menjadi kebutuhan pelanggan.

d. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

Perspektif ini mengukur faktor-faktor yang berhubungan dengan teknologi, pengembangan pegawai sistem dan prosedur dan faktor lain yang perlu diperbaharui.

Kinerja sangat penting dalam tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Menurut Mulyadi dalam buku Manajemen Sumber Daya Islam, seperti yang dikutip oleh Veithzal Rivai (2009:685), bahwa kinerja merupakan suatu istilah umum yang digunakan untuk menunjukkan sebagian atau seluruh tindakan aktivitas dari suatu organisasi pada suatu periode seiring dengan referensi pada sejumlah standar seperti biaya-biaya masa lalu atau yang diproyeksikan suatu dasar efisiensi, pertanggung jawaban atau akuntabilitas manajemen dan semacamnya.

Menurut Irham Fahmi (2015:2), bahwa kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat *profit oriented* dan *non profit oriented* yang dihasilkan selama satu periode waktu. Secara lebih tegas Armstrong dan Baron dalam Irham (2015:2), mengatakan bahwa kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategi organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi. Lebih jauh Indra Bastian dalam Irham (2015:2), menyatakan bahwa kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategi (*strategic planning*) suatu organisasi.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan suatu proses yang memerlukan sejumlah sumber daya seperti uang, orang, alat, waktu dan

sebagainya. Dengan demikian yang dimaksud dengan kinerja atau performance adalah penampilan kerja seseorang yang didasari oleh pengetahuan sikap, keterampilan di dalam menjalankan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Sedarmayanti, (2017:219), bahwa pengukuran kinerja merupakan suatu alat manajemen yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas. Pengukuran kinerja juga digunakan untuk menilai pencapaian tujuan dan sasaran. Jams B. Whittaker dalam Sedarmayanti, (2017:219), bahwa pengukuran kinerja digunakan untuk penilaian atas keberhasilan / kegagalan pelaksanaan kegiatan/program/kebijakan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan visi dan misi organisasi. Karenanya, sudah merupakan suatu hal yang mendesak untuk menciptakan sistem yang mampu untuk mengukur kinerja dan keberhasilan organisasi. Untuk dapat menjawab pertanyaan tingkat keberhasilan organisasi, maka seluruh aktifitas organisasi tidak semata mata kepada input dari program organisasi, tetapi lebih ditekankan kepada output, proses, manfaat, dan dampak program organisasi.

Menurut Bacal dalam buku Budaya Kinerja Organisasi, seperti yang dikutip oleh Masana (2012:83), bahwasalah akhir pengukuran kinerja adalah informasi tentang kinerja, apakah kinerja individu, kinerja kelompok atau unit dan kinerja organisasi secara keseluruhan. Kejelasan informasi tentang hal-hal yang akan diukur baik bagi individu, kelompok maupun organisasi secara keseluruhan, haruslah menjadi kesepakatan bersama, maka dengan demikian hal itu berpengaruh pada motivasi, sikap dan perilaku setiap anggota organisasi, selanjutnya hal tersebut berdampak pada kinerja organisasi. Keberhasilan pimpinan melaksanakan tugasnya akan dipengaruhi oleh kontribusi pihak lain, artinya kinerja pimpinan akan mempengaruhi kinerja para pegawai, jika kinerja para pegawai baik akan mempengaruhi kinerja pimpinan dan selanjutnya kinerja pimpinan akan mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan.

### III. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah cara atau jalan yang ditempuh sehubungan dengan penelitian yang dilakukan, yang memiliki langkah-langkah yang sistematis. Sugiyono (2015:06) menyatakan bahwa Metode penelitian dapat diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dikembangkan, dan dibuktikan, suatu pengetahuan tertentu sehingga dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah dalam bidang pendidikan.”

Metode penelitian mencakup prosedur dan teknik penelitian. Metode penelitian merupakan langkah penting untuk memecahkan masalah-masalah penelitian. Dengan menguasai metode penelitian, bukan hanya dapat memecahkan berbagai masalah penelitian, namun juga dapat mengembangkan bidang keilmuan yang digeluti. Selain itu, memperbanyak penemuan-penemuan baru yang bermanfaat bagi masyarakat luas dan dunia pendidikan.

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif, yakni data yang telah diperoleh akan dianalisis dan dipaparkan untuk kemudian diolah menjadi tolak ukur yang digunakan dalam empat perspektif *Balanced Scorecard*. Kemudian dilakukan penafsiran kuantitatif yang meliputi pengukuran kinerja berdasarkan *Balanced Scorecard* yang dinyatakan dengan skor total.

Menurut Toto dan Ghozali (2015:166), menyatakan bahwa populasi adalah keseluruhan objek-objek penelitian atau seluruh data yang menjadi perhatian peneliti dalam satu ruang dan waktu yang telah ditentukan. Populasi dapat berwujud sejumlah manusia, kurikulum, kemampuan manajemen, alat-alat mengajar, cara mengajar, cara pengadministrasian, kepemimpinan peristiwa, dan lain-lain.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa, alumni, dosen, dan karyawan tu di Universitas Islam Syekh Yusuf Tangerang. Dalam penelitian ini diambil 125 orang tersebut. Dengan teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Menurut Toto dan Ghozali (2015:70), menyatakan teknik pengumpulan data dapat dikatakan sebagai cara untuk mengumpulkan data dalam melakukan penelitian. Dalam penelitian yang menggunakan metode kuantitatif, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah penyebaran kuesioner atau angket dan

atau tes. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner (angket) dan Dokumentasi.

Teknik analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2015:335)

**IV. Hasil Dan Pembahasan**

**a. Uji Validitas**

Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti ketetapan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya Azwar dalam (Toto S dan Ghozali, 2015:206). Suatu tes dikatakan memiliki validitas tinggi apabila tes tersebut menjalankan fungsi ukurnya atau memberikan hasil dengan maksud digunakannya tes tersebut.

*Product Moment* dengan rumus:

$$R_{xy} = \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{N \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2 \cdot (N \cdot \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Dalam uji validitas adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah item. Jika r hitung  $\geq$  r tabel, maka pernyataan tersebut dinyatakan valid, dan jika r hitung  $\leq$  r tabel, berarti pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid. Syarat tersebut menurut Sugiyono (2015:178) yang harus dipenuhi yaitu harus memiliki kriteria sebagai berikut:

- 1) Jika  $r \geq 0,30$ , maka item-item pertanyaan dari kuesioner adalah valid.
- 2) Jika  $r \leq 0,30$ , maka item-item pertanyaan dari kuesioner adalah tidak valid.

**b. Uji Reliabilitas**

Reabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban responden terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas pada penelitian ini dilakukan dengan cara *one shot* atau pengukuran satu kali, dimana pengukuran hanya dilakukan sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasiantar jawaban pertanyaan.

Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai cronbach alpha  $> 0,60$ .

Rumus cronbach alpha ( $\alpha$ )

secara manual adalah sebagai berikut: Sumber: Arikunto (2013: 239)

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

mengetahui ada atau tidaknya hubungan yang positif dan signifikan, jika satu sisi digunakan untuk mengetahui hubungan lebih kecil atau lebih besar). Tingkat signifikansi dalam hal ini berarti kita mengetahui risiko salah satu dalam mengambil keputusan untuk menolak hipotesis yang benar sebanyak-banyaknya 5% (signifikansi 5% atau 0,05 adalah ukuran standar yang sering digunakan dalam penelitian).

**A. Hasil Pengujian**

**1. Uji Validitas**

**Tabel 1**  
**Uji validitas**

Indikator	Jumlah soal	N	Ket
Perspektif pelanggan (mahasiswa)	14	50	Valid
Perspektif pelanggan	14	17	Valid

(alumni)			
Perspektif keuangan	9	3	Valid
Perspektif proses bisnis (tu)	12	3	Valid
Perspektif proses bisnis (dosen)	7	26	Valid
Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan	10	26	Valid

Sumber : data output uji Validitas *SPSS Statistic 22*

## 2. Uji Reliabilitas

**Tabel 2**  
**Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	<i>N Of Items</i>	Keterangan
Perspektif pelanggan (mahasiswa)	0,804	14	Reliabel
Perspektif pelanggan (alumni)	0,807	14	Reliabel
Perspektif keuangan	0,942	9	Reliabel
Perspektif proses bisnis (tu)	0,935	12	Reliabel
Perspektif proses bisnis (dosen)	0,577	7	Reliabel
Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran	0,589	10	Reliabel

Sumber : data output uji Validitas *SPSS Statistic 22*

### 1. Perspektif pelanggan

#### a. Perspektif pelanggan (mahasiswa)

Dari perspektif Pelanggan (Mahasiswa) diperoleh melalui angket yang terdiri dari 14 butir pernyataan dengan menggunakan 5 alternatif jawaban dimana 5 untuk skor tertinggi dan 1 untuk skor terendah. Berdasarkan analisis data perspektif Pelanggan (Mahasiswa) dengan menggunakan program computer *SPSS Statistics 22* hasil yang diperoleh dapat dilihat pada tabel berikut ini:

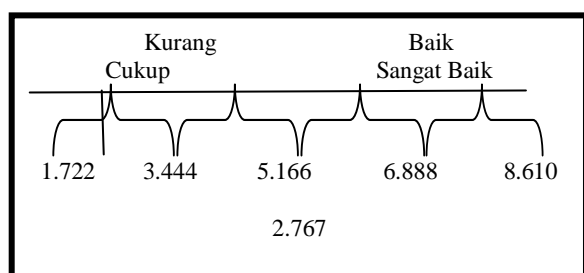
**Tabel 3**  
**Pelanggan Mahasiswa**  
pelanggan internal

N	Valid	50
	Missing	0
Mean		55.34
Median		52.50
Mode		64
Range		25
Minimum		44
Maximum		69
Sum		2767

Multiple modes exist.

The smallest value is shown  
Sumber: Hasil output SPSS Statistics 22

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan skor tertinggi pelanggan mahasiswa 69 dan skor terendahnya 44 : dengan nilai Mean (M) sebesar 55.43, Median (Me) sebesar 52.50 dan Modus (Mo) sebesar 64 dan Range sebesar 25. Selanjutnya untuk mengetahui interpretasi pelanggan (mahasiswa) yaitu, jumlah skor tertinggi untuk pernyataan = 5 x 14 x 123 = 8.610 (seandainya semua menjawab sangat setuju) sedangkan jumlah skor terendah untuk seluruh pernyataan = 1 x 14 x 123 = 1.722 (seandainya semua menjawab sangat tidak setuju) kemudian yang diperoleh dari penelitian ini = 2.767. jadi berdasarkan data itu maka tingkat pernyataan responden terhadap pelanggan mahasiswa =  $(2.767 : 8.610) \times 100\% = 32,1\%$  dari yang diharapkan (100%). Secara kontinuum dapat digambarkan seperti berikut:



Jadi berdasarkan gambar dijelaskan bahwa data yang diperoleh adalah 2.767 termasuk kategori kurang baik, hal ini dapat disimpulkan bahwa perspektif pelanggan internal atau mahasiswa terletak pada daerah kurang. Jika dipersentasekan yaitu nilai pelanggan mahasiswa sebesar 32,1% yang mengartikan bahwa pelanggan (Mahasiswa) Universitas Islam Syekh Yusuf Tangerang termasuk kategori kurang baik.

**b. Perspektif pelanggan (alumni)**

Dari perspektif Pelanggan (Alumni) diperoleh melalui angket yang terdiri dari 14 butir pernyataan dengan menggunakan 5 alternatif jawaban dimana 5 untuk skor tertinggi dan 1 untuk skor terendah. Berdasarkan analisis data perspektif Pelanggan (Alumni) dengan menggunakan program computer SPSS Statistics 22 hasil yang diperoleh dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4**  
**Pelanggan alumni**  
Pelanggan eksternal

N	Valid	17
	Missing	33
Mean		54.12
Median		52.00
Mode		52
Range		21
Minimum		43
Maximum		64
Sum		920

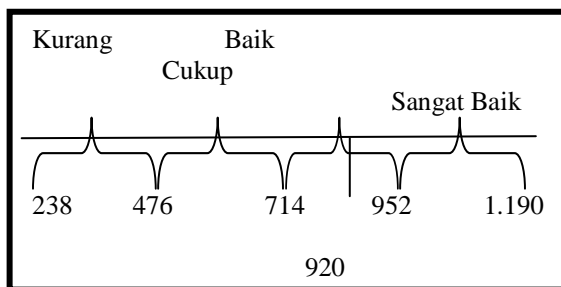
Multiple modes exist.

The smallest value is shown  
Sumber: Hasil output SPSS Statistics 22



Berdasarkan tabel 4. menunjukkan skor tertinggi pelanggan alumni 64 dan skor terendahnya 43 dengan nilai Mean (M) sebesar 54.12, Median (Me) sebesar 52.00 dan Modus (Mo) sebesar 52 dan Range sebesar 21.

Selanjutnya untuk mengetahui interpretasi pelanggan (alumni) yaitu, jumlah skor tertinggi untuk pernyataan =  $5 \times 14 \times 17 = 1.190$  (seandainya semua menjawab sangat setuju) sedangkan jumlah skor terendah untuk seluruh pernyataan =  $1 \times 14 \times 17 = 238$  (seandainya semua menjawab sangat tidak setuju) kemudian yang diperoleh dari penelitian ini = 920. jadi berdasarkan data itu maka tingkat pernyataan responden terhadap pelanggan alumni =  $(920 : 1190) \times 100\% = 77,3\%$  dari yang diharapkan (100%). Secara kontinuum dapat digambarkan seperti berikut:



Jadi berdasarkan gambar dijelaskan bahwa data yang diperoleh adalah 920 termasuk kategori Baik, hal ini dapat disimpulkan bahwa perspektif pelanggan eksternal atau alumni terletak pada daerah baik. Jika dipersentasekan yaitu nilai pelanggan alumni sebesar 77,3% yang mengartikan bahwa pelanggan (Alumni) Universitas Islam Syekh Yusuf Tangerang termasuk kategori baik.

## 2. Perspektif Keuangan

Dari perspektif keuangan diperoleh melalui angket yang terdiri dari 9 butir pernyataan dengan menggunakan 5 alternatif jawaban dimana 5 untuk skor tertinggi dan 1 untuk skor terendah. Berdasarkan analisis data perspektif keuangan dengan menggunakan program computer SPSS *Statistics 22* hasil yang diperoleh dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5**  
**Perspektif Keuangan**

N Valid	3
Missing	47
Mean	35.00
Median	33.00
Mode	30 <sup>a</sup>
Range	12
Minimum	30
Maximum	42
Sum	105

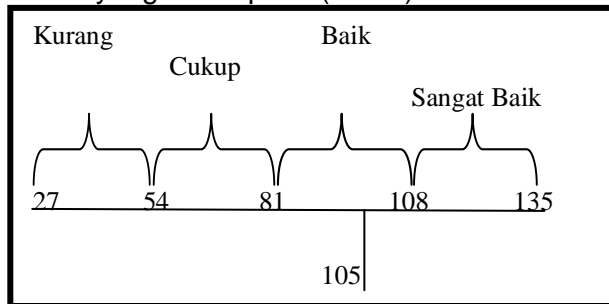
Multiple modes exist.

The smallest value is shown

Sumber: Hasil output *SPSS Statistics 22*

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan skor tertinggi perspektif keuangan 42 dan skor terendahnya 30 : dengan nilai Mean (M) sebesar 35.00, Median (Me) sebesar 33.00 dan Modus (Mo) sebesar 30 dan Range sebesar 12.

Selanjutnya untuk mengetahui interpretasi perspektif keuangan yaitu, jumlah skor tertinggi untuk pernyataan =  $5 \times 9 \times 3 = 135$  (seandainya semua menjawab sangat setuju) sedangkan jumlah skor terendah untuk seluruh pernyataan =  $1 \times 9 \times 3 = 27$  (seandainya semua menjawab sangat tidak setuju) kemudian yang diperoleh dari penelitian ini = 105. jadi berdasarkan data itu maka tingkat pernyataan responden terhadap perspektif keuangan =  $(105 : 135) \times 100\% = 77,7\%$  dari yang diharapkan (100%). Secara kontinum dapat digambarkan seperti berikut:



Jadi berdasarkan gambar dijelaskan bahwa data yang diperoleh adalah 105 termasuk kategori baik, hal ini dapat disimpulkan bahwa perspektif keuangan terletak pada daerah baik. Jika dipersentasekan yaitu nilai perspektif keuangan sebesar 77,7% yang mengartikan bahwa perspektif keuangan Universitas Islam Syekh Yusuf Tangerang termasuk kategori baik.

**3. Perspektif proses bisnis internal**

**a. Perspektif proses bisnis internal (karyawan/tu)**

Dari perspektif proses bisnis internal (karyawan/tu) diperoleh melalui angket yang terdiri dari 12 butir pernyataan dengan menggunakan 5 alternatif jawaban dimana 5 untuk skor tertinggi dan 1 untuk skor terendah. Berdasarkan analisis data perspektif proses bisnis internal (karyawan/tu) dengan menggunakan program computer SPSS *Statistics* 22 hasil yang diperoleh dapat dilihat pada tabel berikut ini:

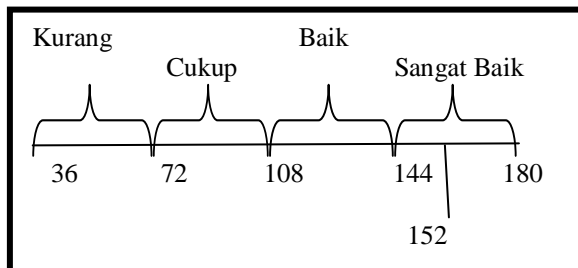
**Tabel 6**  
**Perspektif proses**  
**bisnis internal (tu)**

N	Valid	3
	Missing	47
Mean		50.67
Median		52.00
Mode		44 <sup>a</sup>
Range		12
Minimum		44
Maximum		56
Sum		152

Multiple modes exist.  
The smallest value is shown  
Sumber: Hasil output *SPSS Statistics* 22

Berdasarkan tabel 6 menunjukkan skor tertinggi perspektif proses bisnis internal (karyawan/tu) 56 dan skor terendahnya 44 : dengan nilai Mean (M) sebesar 50,67 Median (Me) sebesar 52.00 dan Modus (Mo) sebesar 44 dan Range sebesar 12.

Selanjutnya untuk mengetahui interpretasi perspektif proses bisnis internal (karyawan/tu) yaitu, jumlah skor tertinggi untuk pernyataan =  $5 \times 12 \times 3 = 180$  (seandainya semua menjawab sangat setuju) sedangkan jumlah skor terendah untuk seluruh pernyataan =  $1 \times 12 \times 3 = 36$  (seandainya semua menjawab sangat tidak setuju) kemudian yang diperoleh dari penelitian ini = 152. jadi berdasarkan data itu maka tingkat pernyataan responden terhadap perspektif proses bisnis internal (karyawan/tu) =  $(152 : 180) \times 100\% = 84,4\%$  dari yang diharapkan (100%). Secara kontinum dapat digambarkan seperti berikut:



Jadi berdasarkan gambar dijelaskan bahwa data yang diperoleh adalah 152 termasuk kategori sangat baik, hal ini dapat disimpulkan bahwa perspektif proses bisnis (karyawan/tu) terletak pada daerah sangat baik. Jika dipersentasekan yaitu nilai perspektif proses bisnis (karyawan/tu) 84,4% yang mengartikan bahwa perspektif proses bisnis (karyawan/tu) Universitas Islam Syekh Yusuf Tangerang termasuk kategori sangat baik.

#### b. Perspektif proses bisnis internal (dosen)

Dari perspektif proses bisnis internal (dosen) diperoleh melalui angket yang terdiri dari 7 butir pernyataan dengan menggunakan 5 alternatif jawaban dimana 5 untuk skor tertinggi dan 1 untuk skor terendah. Berdasarkan analisis data perspektif proses bisnis internal (dosen) dengan menggunakan program computer SPSS *Statistics 22* hasil yang diperoleh dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 7**  
**Perspektif proses bisnis internal (dosen)**

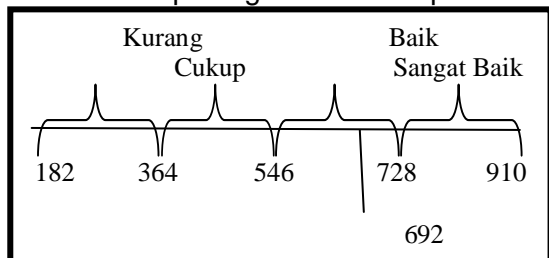
N	Valid	26
	Missing	24
Mean		26.62
Median		26.50
Mode		26 <sup>a</sup>
Range		14
Minimum		20
Maximum		34
Sum		692

a. Multiple modes exist.  
The smallest value is shown

Sumber: Hasil output *SPSS Statistics 22*

Berdasarkan tabel 7 menunjukkan skor tertinggi perspektif proses bisnis internal (dosen) 34 dan skor terendahnya 20 : dengan nilai Mean (M) sebesar 26.62 Median (Me) sebesar 26.50 dan Modus (Mo) sebesar 26 dan Range sebesar 14.

Selanjutnya untuk mengetahui interpretasi perspektif proses bisnis internal (dosen) yaitu, jumlah skor tertinggi untuk pernyataan =  $5 \times 7 \times 26 = 910$  (seandainya semua menjawab sangat setuju) sedangkan jumlah skor terendah untuk seluruh pernyataan =  $1 \times 7 \times 26 = 182$  (seandainya semua menjawab sangat tidak setuju) kemudian yang diperoleh dari penelitian ini = 692. jadi berdasarkan data itu maka tingkat pernyataan responden terhadap perspektif proses bisnis internal (dosen) =  $(692 : 910) \times 100\% = 75,8\%$  dari yang diharapkan (100%). Secara kontinum dapat digambarkan seperti berikut:



Jadi berdasarkan gambar dijelaskan bahwa data yang diperoleh adalah 692 termasuk kategori baik, hal ini dapat disimpulkan bahwa perspektif proses bisnis (dosen) terletak pada daerah baik. Jika dipersentasekan yaitu nilai perspektif proses bisnis (dosen) 75,8% yang mengartikan bahwa perspektif proses bisnis (dosen) Universitas Islam Syekh Yusuf Tangerang termasuk kategori baik.

**4. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan**

Dari perspektif pembelajaran dan pertumbuhan diperoleh melalui angket yang terdiri dari 7 butir pernyataan dengan menggunakan 5 alternatif jawaban dimana 5 untuk skor tertinggi dan 1 untuk skor terendah. Berdasarkan analisis data perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dengan menggunakan program computer SPSS *Statistics* 22 hasil yang diperoleh dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 8**  
 pembelajaran dan pertumbuhan

Valid	26
Missing	24
Mean	38.92
Median	39.00
Mode	39
Range	19
Minimum	29
Maximum	48
Sum	1012

Multiple modes exist.

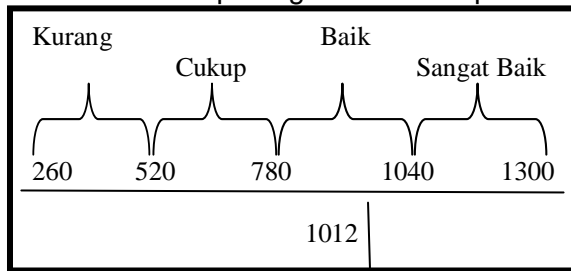
The smallest value is shown

Sumber: Hasil output SPSS *Statistics* 22

Berdasarkan tabel 4.31 menunjukkan skor tertinggi pembelajaran dan pertumbuhan 48 dan skor terendahnya 29 dengan nilai Mean (M) sebesar 38.92, Median (Me) sebesar 39.00 dan Modus (Mo) sebesar 39 dan Range sebesar 19.

Selanjutnya untuk mengetahui interpretasi perspektif pembelajaran dan pertumbuhan yaitu, jumlah skor tertinggi untuk pernyataan =  $5 \times 10 \times 26 = 1300$  (seandainya semua menjawab sangat setuju) sedangkan jumlah skor terendah untuk seluruh pernyataan =  $1 \times 10 \times$

26 = 260 (seandainya semua menjawab sangat tidak setuju) kemudian yang diperoleh dari penelitian ini = 1012. jadi berdasarkan data itu maka tingkat pernyataan responden terhadap pembelajaran dan pertumbuhan =  $(1012 : 1300) \times 100\% = 77,8\%$  dari yang diharapkan (100%). Secara kontinuum dapat digambarkan seperti berikut:



Jadi berdasarkan gambar dijelaskan bahwa data yang diperoleh adalah 1012 termasuk kategori baik, hal ini dapat disimpulkan bahwa perspektif pertumbuhan dan pembelajaran terletak pada daerah baik. Jika dipersentasekan yaitu nilai perspektif pertumbuhan dan pembelajaran 75,8% yang mengartikan bahwa perspektif pertumbuhan dan pembelajaran Universitas Islam Syekh Yusuf Tangerang termasuk kategori baik.

## V. Penutup

Penelitian ini dilakukan untuk mengukur kinerja FKIP Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis melalui angket atau kuesioner yang objek penelitian merupakan FKIP Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang dan respondennya merupakan Mahasiswa, Alumni, Dosen dan Staff TU di Fakultas tersebut. Dari hasil analisis yang dipaparkan dengan mengambil data di FKIP Ekonomi Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang maka dapat disimpulkan:

1. Perspektif Pelanggan, Berdasarkan hasil analisis perspektif pelanggan pada mahasiswa dan alumni menunjukkan kinerja dari FKIP Ekonomi Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang Kurang baik.
2. Perspektif Keuangan, Berdasarkan hasil analisis melalui kuesioner yang disebar kepada dekan, wakil dekan, wakil ketua prodi menghasilkan kinerja keuangan FKIP Ekonomi Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang Baik.
3. Perspektif Proses Bisnis Internal, Berdasarkan hasil analisis melalui kuesioner yang diberikan kepada dosen dan karyawan tu tentang perspektif proses bisnis internal yang ada di FKIP Ekonomi Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang Sangat baik.
4. Perspektif Pembelajaran dan pertumbuhan, Berdasarkan hasil analisis melalui kuesioner yang diberikan kepada dosen tentang pembelajaran dan pertumbuhan di FKIP Ekonomi Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang sudah baik dalam hal keterlibatan FKIP Ekonomi, status kerja, kepuasan lingkungan dan suasana kerja yang nyaman.

## Implikasi

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian maka dapat disajikan implikasi Dari hasil penelitian yang menunjukkan bahwa perspektif pelanggan pada mahasiswa dan alumni menunjukkan kinerja dari FKIP Ekonomi Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang kurang baik. Di karenakan pelayanan dari pihak FKIP kepada mahasiswa kurang baik, dikarenakan kurang ramah dan kurang tanggap dalam menerima informasi serta menyampaikan informasi kepada mahasiswa.

Berdasarkan hasil analisis melalui kuesioner yang diberikan kepada dosen tentang pembelajaran dan pertumbuhan di FKIP Ekonomi Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang sudah baik dalam hal keterlibatan FKIP Ekonomi, status kerja, kepuasan lingkungan dan suasana kerja yang nyaman.

## Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka penelitian menyarankan:

1. Pada perspektif pelanggan internal mahasiswa dapat lebih ditingkatkan dalam hal pelayanan fasilitas di FKIP Ekonomi perlu ditingkatkan misal: mengganti peralatan yang rusak baik itu di

laboratorium, kelas atau ruangan yang masih lingkup FKIP Ekonomi, kemudian dalam proses belajar mengajar dosen lebih menekankan dan memberi motivasi kepada mahasiswa mengenai etika dan moral.

2. Pada perspektif keuangan sebaiknya dipertahankan kinerja keuangan dalam hal efisiensi dan efektifitas, meminimalkan penggunaan dana operasional dan investasi sehingga penggunaan dana operasional dan investasi yang dikeluarkan hanya yang benar-benar dibutuhkan di FKIP Ekonomi.
3. Pada pertumbuhan dan pembelajaran mengenai aktivitas dekan memotivasi dalam mengembangkan kreatifitas dan inisiatif masih kurang sehingga perlu ditingkatkan misalnya: memberi pelatihan metode pembelajaran mengajar yang kreatif pada dosen agar suasana kelas saat proses belajar mengajar dapat tercipta kondusif sehingga mahasiswa dapat nyaman senang dan dapat mengikuti perkuliahan dengan baik.
4. Pada perspektif proses bisnis internal sebaiknya tetap mempertahankan dalam hal sarana dan prasarana yang ada di Fkip Ekonomi misal: meningkatkan fasilitas laboratorium.

Penelitian selanjutnya diharapkan untuk pembaca yang mungkin akan melakukan penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini diharapkan bisa menjadi pelajaran untuk penelitian selanjutnya.

### Daftar Pustaka

- Amstrong, B. I. (2015). *Manajemen Kinerja*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Bacal, M. (2012). *Budaya Kinerja Organisasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Brotoharsojo, H. (2003). *Tingkat Kinerja Perusahaan Anda dengan Merit System*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Erwin, H. (2015). Analisis Pengukuran Kinerja Menggunakan Metode BSC pada PT BAHTRA UTAMA. *Binus Business Review*, 50-52.
- Fahmi, I. (2015). *Manajemen Kinerja*. Bandung: Alfabeta.
- Indrajit, D. (2006). *Manajemen Perguruan Tinggi Modern*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Jams, S. (2017). *Sumber Daya Manusia*. Bandung: Pt Radika Aditama.
- Kaplan, N. V. (2009). *Manajemen Sumber Daya Islam*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Mahsun, M. (2005). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Nugroho, W. A. (2013). Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Konsep Balanced Scorecard (Studi Kasus PT. Wijaya Karya). *Skripsi*, 8,11.
- Putra, B. I. (2005). Analisis Pengukuran Kinerja dengan Metode Balanced Scorecard (BSC) di CV MCH Sidoarjo. 3,4.
- Rangkuti. (2011). *Balanced Scorecard*. Bandung: Alfabeta.
- Sapardianto. (2013). Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Konsep Balanced Scorecard (Studi Kasus Pada PT Trusco Insan Mandiri Samarinda). *eJournal Administrasi Bisnis*, 95.
- Sedermayanti. (2017). *Sumber Daya Manusia*. Bandung: Pt Radika Aditama.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta CV.
- Supardi. (2014). *Kinerja Guru*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Surya, M. (2006). *Manajemen Kinerja*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Tempe, s. (2014). *Kinerja Guru*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Toto, G. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung : Pustaka Setia.
- Wibisono, D. (2011). *Manajemen Kinerja Korporasi Dan Organisasi*. Bandung: Erlangga.
- Wibowo. (2016). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.