

ABSTRAK

Cucu Komala: Pengaruh Perspektif Pelanggan, Bisnis Internal, Pembelajaran dan Pertumbuhan Terhadap Kinerja Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Swasta di Sukabumi

Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Swasta (PTKIS) secara kualitas dan instrumentasi pendidikannya masih jauh dari harapan. PTKIS haruslah menyiapkan perangkat kompetitif sehingga ke depan memiliki *good governance*. Sistem pendidikan tinggi yang unggul berkompetisi tanpa kehilangan *Islamic morality character* sebagai dasar aplikasinya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan model *balanced scorecard* terhadap kinerja Perguruan Tinggi Keagamaan Swasta di Sukabumi perspektif non finansial. Penelitian ini berfokus pada penerapan BSC perspektif pelanggan, bisnis internal, pembelajaran dan pertumbuhan serta pengaruhnya terhadap kinerja PTKIS di Sukabumi.

Balance scorecard merupakan salah satu metode yang digunakan untuk mengevaluasi kinerja sebuah organisasi. BSC alat pengukuran kinerja yang komprehensif dan terintegrasi sekaligus sebagai sistem manajemen strategis yang diperkenalkan oleh Robert Kaplan dan David Norton. BSC mempunyai empat indikator pengukuran kinerja yaitu keuangan, pelanggan, internal proses, pembelajaran dan pertumbuhan. Meningkatnya penggunaan model ini di berbagai sektor publik berkembang pesat termasuk sektor pendidikan di perguruan tinggi.

Metode yang di gunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Populasi yang digunakan adalah seluruh mahasiswa dan dosen PTKIS di wilayah Sukabumi. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah *proportionate Stratified Random Sampling*. Sampel penelitian sebanyak 154 responden yang terdiri dari mahasiswa, dosen dan karyawan. Instrument pengumpulan data dengan kuisioner. Pengujian hipotesis pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana dengan menggunakan *SPSS v.16*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Perspektif pelanggan berpengaruh terhadap kinerja PTKIS di Sukabumi. Hasil uji hipotesis nilai t hitung $> t$ tabel ($3,675 > 2,276$) dan nilai signifikansi $0,05$ ($0,03 < 0,05$) dengan nilai koefisien determinasi sebesar $26,80$ (2) Perspektif proses bisnis internal berpengaruh terhadap kinerja PTKIS di Sukabumi. Hasil Uji hipotesis nilai t hitung $> t$ tabel ($3,543 > 2,264$) dan signifikasi kurang dari $0,05$ ($0,03 < 0,05$), dengan nilai koefisien determinasi sebesar 25% . (3) Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan berpengaruh terhadap kinerja PTKIS di Sukabumi. Hasil uji hipotesis nilai t hitung $> t$ tabel ($4,365 > 2,325$ dan nilai signifikasi $0,05$ ($0,00 < 0,05$), dengan nilai koefisien determinasi sebesar $31,12$ (5) Penerapan *Balance scorecard* pada PTKIS berdasarkan metode penelitian kuantitatif deskriptif penerapan model BSC dalam menilai kinerja PTKIS di Sukabumi dari data hasil kuisioner menunjukkan bahwa kinerja perguruan tinggi berada dalam rentang nilai $76,07$ dengan kategori cukup.

Kata kunci: MSDM, *Balanced scorecard*, perspektif pelanggan, proses bisnis internal, pembelajaran dan pertumbuhan, kinerja.

ABSTRACT

Cucu Komala: *The Influence of Customer Perspectives, Internal Business Learning and Growth on the Performance of Private Islamic Religious Colleges in Sukabumi*

Private Islamic Religious Higher Education in terms of quality and educational instrumentation is still far from expectations. PTKIS must prepare competitive instruments so that in the future it has a good governance system of higher education that is superior in competing without losing the Islamic morality character as the basis for its application.

This study aims to determine the application of the balanced scorecard model to the performance of private religious colleges in Sukabumi with a non-financial perspective. This study focuses on the perspective of customers, internal business, learning and growth and their impact on the performance of PTKIS in Sukabumi.

Balance scorecard is one of the methods used to evaluate the performance of an organization. BSC is a comprehensive and integrated performance measurement tool as well as a strategic management system introduced by Robert Kaplan and David Norton. BSC has four performance measurement indicators, namely financial, customer, internal process, learning and growth. The increasing use of this model in various public sectors is growing rapidly, including the education sector in tertiary institutions.

The method used in this research is quantitative method. The population used was all PTKIS students and lecturers in the Sukabumi area. The sampling technique used was proportionate stratified random sampling. The study sample was 154 respondents consisting of students, lecturers and employees. Data collection instrument with a questionnaire. Hypothesis testing in this study uses simple linear regression analysis using *SPSS v.16*.

The results showed that (1) the customer perspective has an effect on the performance of PTKIS in Sukabumi. Hypothesis test results $t_{count} > t_{table}$ ($3.675 > 2.276$) and a significance value of 0.05 ($0.03 < 0.05$) with a termination coefficient of 26.80 (2) Internal business process perspective affects the performance of PTKIS in Sukabumi. Hypothesis test results $t_{count} > t_{table}$ ($3.543 > 2.264$) and the significance is less than 0.05 ($0.03 < 0.05$), with a termination coefficient value of 25%. (3) The learning and growth perspective affects the performance of PTKIS in Sukabumi. Hypothesis test results $t_{count} > t_{table}$ ($4.365 > 2.325$) and a significance value of 0.05 ($0.00 < 0.05$), with a termination coefficient of 31.12 (5) Application of the balance scorecard in PTKIS based on descriptive quantitative research methods The application of the BSC model in assessing the performance of the PTKIS in Sukabumi from the questionnaire results showed that the performance of the tertiary institutions was in the range of values of 76.07 in the sufficient category.

Keywords: HRM, Balanced scorecard, customer perspective, internal business processes, learning and growth, performance.