

PENGUKURAN KINERJA STIENU JEPARA DENGAN PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD*

Ali Sofwan

STIE Nahdlatul Ulama' Jepara, Jl. Taman Siswa (Pekeng) Tahunan Jepara

E-mail: ijs_ali@yahoo.co.id

Abstract

The research purpose was to measure performance of STIENU Jepara using 4 aspects: customer, growth and learning, internal business, and finance. The unit analysis was STIENU Jepara. The data was collected using questionnaires, interview and documentation from 60 employees (lecture and staff) and 90 students. Meanwhile the performance was measured using Balance Scorecard approach. The research revealed that customer aspect, which is evaluate based on average score of customer perception to service quality, has meet expectation. Concurrently, according to growth and learning, STIENU Jepara has been able to create growth and performance improvement in the long term. At the same time, the internal business aspects, in which case was assessing innovation and after sales service, demonstrate high score. The last, by virtue of financial aspect, at 2007/2008 and 2009/2010 exhibited income realization interval above 100% and the expense realization interval below 25%. Meantime, at 2008/2009 the income realization interval was between 75%-100% and the expense realization interval was between 25%-49,99%.

Keywords: *balance scorecard, customers, growth and learning, internal business, financial aspect.*

Abstrak

Penelitian bertujuan mengukur kinerja STIENU Jepara dari empat aspek: pelanggan, pertumbuhan dan pembelajaran, bisnis internal, dan aspek keuangan. Unit analisis adalah STIENU Jepara, sedangkan data diperoleh dari 60 pegawai (karyawan dan dosen) dan 90 mahasiswa. Data-data yang diperlukan dikumpulkan dengan dokumentasi dan wawancara, sedangkan model pengukuran kinerja yang digunakan adalah balanced scorecard. Hasil analisis menunjukkan bahwa dari aspek pelanggan yang diukur dengan kualitas pelayanan, persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan rata-rata telah memenuhi harapan. Berdasarkan aspek pertumbuhan dan pembelajaran, STIENU Jepara telah mampu menciptakan pertumbuhan dan peningkatan kinerja dalam jangka panjang. Berdasarkan aspek bisnis internal yang diukur dengan inovasi dan layanan purna jual, memperlihatkan skor yang tinggi. Berdasarkan aspek keuangan, pada tahun 2007/2008 dan 2009/2010 menunjukkan interval realisasi penerimaan berada di atas 100% serta interval realisasi pengeluaran di bawah 25%. Sedangkan pada tahun 2008/2009 menunjukkan interval realisasi penerimaan berada antara 75% - 100% serta interval realisasi pengeluaran berada antara 25%- 49,99%.

Kata Kunci: *balance scorecard, pelanggan, pertumbuhan dan pembelajaran, bisnis internal, aspek keuangan*