

Analisis Pengukuran Kinerja Institut Agama Islam Cipasung (IAIC) Tasikmalaya Berdasar Pendekatan *Balanced Scorecard*

Jaja Juhara, Endah Hasanah, Ayi Saepuloh, Ujang Cepi Barlian

Institut Agama Islam Cipasung (IAIC) Tasikmalaya, Dinas Pendidikan Kabupaten Sukabumi, Universitas Islam Nusantara Bandung, Indonesia
latansajuhara20@gmail.com, endahhasanah74@gmail.com,
ayisaepuloh64@gmail.com, ujangcepibarlian@yahoo.co.id

Abstrak

Balanced Scorecard selain digunakan sebagai alat pengukuran kinerja lembaga bisnis, juga kini berfungsi sebagai alat pengukuran kinerja organisasi nirlaba seperti lembaga pendidikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja Institut Agama Islam Cipasung (IAIC) Tasikmalaya berdasar Balanced Scorecard. Alasan IAIC dijadikan objek penelitian, karena Perguruan Tinggi swasta ini merupakan perguruan Tinggi Islam Swasta yang berbasis pesantren dan memiliki jumlah mahasiswa terbanyak di Jawa barat saat ini. Namun demikian belum jelas apa penyebab yang membuat meningkatnya jumlah mahasiswa tersebut, apalagi masih terdapat masalah seperti belum optimalnya hasil penelitian dan pengabdian dosen, terbatasnya dana pengembangan serta sarana prasarana yang belum memadai. Penelitian ini termasuk jenis penelitian kualitatif dengan metode studi kasus eksploratif. Hasil Penelitian dari keempat perspektif, yaitu perspektif keuangan, perspektif bisnis internal, perspektif pelanggan dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, Institut Agama Islam Cipasung (IAIC) berkinerja baik.

Kata Kunci : *Pengukuran Kinerja; Layanan Pendidikan; Balanced Scorecard;*

Pendahuluan

Manajemen mutu perguruan tinggi saat ini menjadi fenomena yang memerlukan perhatian khusus, terutama perguruan tinggi Islam swasta. mengapa mutu harus jadi perhatian, karena ditengah persaingan yang semakin ketat, jika perguruan tinggi Islam swasta tidak berbenah diri, maka boleh jadi masyarakat tidak lagi menaruh perhatian dan akhirnya mengancam eksistensi lembaga. Menjadi suatu keniscayaan para dosen dituntut untuk melakukan publikasi hasil penelitian yang bernilai jual, bermutu dan berkualitas (Sugilar et al., 2019, pp. 45–50)

Pengukuran kinerja adalah proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya, termasuk informasi atas efisiensi penggunaan sumber daya dalam menghasilkan barang dan jasa, kualitas barang dan jasa yakni mengukur seberapa baik barang dan jasa diarahkan kepada pelanggan dan sampai seberapa jauh pelanggan terpuaskan, membandingkan hasil kegiatan dengan tujuan yang diinginkan, dan efektivitas tindakan dalam mencapai tujuan (Istiqlal, 2009)

Pengukuran kinerja dilakukan untuk memastikan bahwa sumber (input) sudah digunakan secara efektif dan efisien dalam rangka mencapai tujuan perusahaan.

Pengukuran kinerja merupakan proses mencatat dan mengukur pencapaian pelaksanaan kegiatan dalam arah pencapaian misi melalui hasil yang ditampilkan berupa produk, jasa, ataupun proses. Pengukuran kinerja ini dilakukan untuk mengetahui pencapaian target yang telah ditetapkan. (Wibowo, 2013, p. 32)

Lembaga pendidikan sebagai bagian dari lembaga publik, dituntut untuk menjalankan pengelolaannya yang transparan sebagai bentuk akuntabilitas kepada stakeholders pendidikan.

Sejalan dengan Rancangan Undang-Undang Badan Hukum Pendidikan yang menggambarkan bahwa pengelolaan pendidikan pada dasarnya bersifat nirlaba, namun pengelolaannya dilakukan secara korporatif seperti badan usaha.

Untuk menilai kesehatan perusahaan, termasuk perguruan tinggi, dibutuhkan beberapa penilaian yang mampu mempresentasikan seluruh pengukuran kinerja. Pengukuran kinerja merupakan faktor penting dalam sebuah institusi. Bagi pihak manajemen, pengukuran kinerja ini adalah sebagai alat evaluasi periode berikutnya (Istiqlal, 2009)

Lembaga pendidikan menjadi sebuah organisasi yang terkait dengan berbagai kepentingan pengguna pendidikan. Karenanya lembaga pendidikan harus mandiri dan bisa memanfaatkan sumber daya pendidikan secara efektif.

Para ahli manajemen menemukan suatu pendekatan penilaian kinerja perusahaan yang dapat diadopsi pada organisasi nirlaba, yaitu *Balanced Scorecard*. Alat penilaian kinerja yang disebut *Balanced Scorecard* merupakan metode penilaian kinerja yang komprehensif. Metode dalam penelitian ini menilai kinerja menggunakan seperangkat ukuran kinerja terpadu yang telah disusun berdasarkan visi dan strategi. *Balanced Scorecard* berdasarkan penilaian kinerja dalam empat perspektif penting, yaitu: perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan.

Pada hakikatnya sebuah lembaga pendidikan mempunyai keempat perspektif tersebut, sehingga dengan menggunakan konsep *Balanced Scorecard* penilaian kinerja lembaga pendidikan cenderung dapat dilakukan.

Perspektif pengukuran kinerja lembaga atau organisasi tergantung pada karakteristik masing-masing lembaga. Bagi organisasi bisnis, perspektif keuangan menjadi faktor yang diunggulkan untuk dijadikan indikator keberhasilan kinerjanya (Raisa Adila, 2013, p. 1)

Namun apakah lembaga nirlaba seperti halnya Institut Agama Islam Cipasung (IAIC) Tasikmalaya melakukan hal yang sama dan menjadikan perspektif keuangan menjadi indikator pengukuran keberhasilan kinerjanya? Atau berfokus pada perspektif lainnya?

Berdasar kondisi tersebut penilaian kinerja Institut Agama Islam Cipasung (IAIC) Tasikmalaya perlu dilakukan sebagai sarana evaluasi atas semua keputusan-keputusan strategik yang berjalan selama ini. Keputusan strategik menjadi langkah dalam mencapai tujuan strategik yang ditetapkan institusi.

Metode Penelitian

Metode penelitian mengandung prosedur dan cara melakukan verifikasi data yang diperlukan untuk memecahkan atau menjawab masalah penelitian sehingga memberi petunjuk bagaimana penelitian dilakukan. (Sujana, 1989, p. 1) Penelitian ini berusaha menjawab dan mengungkap fokus penelitian, yaitu penilaian kinerja lembaga pendidikan Islam dengan pendekatan kualitatif yang mana seperti apa yang disampaikan Bogdan dan Taylor, yang dikutip oleh Maleong mendefinisikan pendekatan kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data dan deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diteliti. (Moleong, 2006, p. 4)

Mengacu pada jenis data yang diutarakan dalam latar belakang di atas, maka penelitian ini menggunakan metode deskriptif eksploratif. Penelitian eksploratif adalah salah satu jenis penelitian sosial yang tujuannya untuk memberikan sedikit definisi atau penjelasan mengenai konsep atau pola yang digunakan dalam penelitian (Hernawan, 2008, p. 17)

Penelitian dilaksanakan di Institut Agama Islam Cipasung (IAIC) Tasikmalaya yang beralamat di Jalan Mukhtar NU XXIX No.1 Cipakat Singaparna Tasikmalaya. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kinerja Institut Agama Islam Cipasung (IAIC) Tasikmalaya berdasarkan pendekatan Balanced Scorecard dengan keempat perspektif, yaitu, perspektif keuangan (financial), perspektif pelanggan (customer), perspektif bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

Hasil dan Pembahasan

1. Analisis Kinerja IAIC Perspektif Finansial

Hasil wawancara dengan beberapa alumni dan juga para orangtua terkait *rate of return education*, kinerja keuangan institut Agama Islam Cipasung Tasikmalaya mengalami kemajuan. Hal ini terlihat dari hasil pengukuran tingkat pengembalian investasi dan nilai tambah ekonomi. Return on Investment dari tahun 2017 pada angka 21 %, maka pada tahun 2019 meningkat menjadi 26 %

2. Analisis Kinerja IAIC Perspektif Customer

Mengukur kinerja dari perspektif pelanggan terdiri dari kepuasan, retensi, dan pangsa pasar. Pengukuran layanan yang dilakukan dalam pembelaaran, yaitu kepribadian, sosial, paedagogik, dan professional, para mahasiswa sudah merasa puas dengan layanan yang diberikan institut.

Untuk meningkatkan kepuasan layanan yang diterima pelanggan, institut melakukan beberapa langkah diantaranya dengan memberikan reward terhadap para dosen yang berdedikasi dan berintegritas diatas rata-rata.

Hasil penelitian pada aspek mutu layanan akademik dan non akademik berada pada kategori baik. Hal tersebut ditunjukkan seperti dalam proses bimbingan skripsi adanya ketersediaan waktu yang cukup bagi para mahasiswa mendapat bimbingan

para dosen, sama halnya dengan pelayanan staf administrasi, rata-rata para mahasiswa merasa puas dengan pelayanan mereka.

3. Analisis Kinerja IAIC Perspektif Bisnis Internal

Mutu, biaya dan produk baru yang menjadi aspek penilaian dalam bisnis internal, Institut Agama Islam Cipasung telah berupaya dengan beberapa ikhtiar berikut:

Menyesuaikan kurikulum dengan kebutuhan pelanggan dan tersusun dalam KKNI, hanya saja pada proses evaluasi pengembangan kurikulum tersebut masih belum terimplementasikan dengan baik. Melakukan pengkajian sistem pengembangan mutu pembelajaran dan pengabdian pada masyarakat

Mengalokasikan dana untuk pengembangan mutu pembelajaran, meskipun belum memadai. Menetapkan biaya pendidikan serta memberikan beasiswa bagi para mahasiswa yang kurang mampu yang bersumber dari stakeholders, alumni, ataupun lembaga

Dari hasil penelitian menunjukkan pengukuran kinerja pada aspek pembelajaran dan budaya akademik 83 % mahasiswa menyatakan baik dan 17 % mahasiswa mengatakan cukup.

Selanjutnya penilaian aspek kurikulum, hampir 94 % mahasiswa memandang kurikulum Institut Agama Islam Cipasung sudah sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan ilmu pengetahuan. Bahkan Institut Agama Islam Cipasung memasukan mata kuliah khas kepesantrenan sebagai upaya membekali mahasiswa dan pencapaian visi Dimasa Depan Mahasiswa Mampu Mimbina Umat.

4. Analisis Kinerja IAIC Perspektif Learn and Growth

Dari aspek Learning and Growth yakni kepuasan karyawan dan ketersediaan sistem informasi, Institut Agama Islam Cipasung telah melakukan berbagai ikhtiar untuk pencapaian pertumbuhan dan pembelajaran institusi melalui pelatihan, workshop, peningkatan kesejahteraan dosen dan karyawan dan berbagai tunjangan lainnya.

Tenaga pendidik dan kependidikan yang berprestasi dan berdedikasi sesuai budaya terutama berkarakter nilai-nilai ahlussunnah wal jama'ah, IAIC memberikan penghargaan atas pengabdian dan loyalitas karyawan. Sama halnya ketika ada karyawan yang tidak disiplin, akan mendapat sanksi.

Evaluasi pendidik dan tenaga kependidikan belum terlaksana secara periodic, namun berdasar atas kebutuhan.

Aspek yang diukur adalah pengajaran, penelitian, pengabdian dan kedisiplinan, yang mana dari segi pengajaran hasil evaluasi kehadiran dosen rata-rata berada pada angka 87 % dari jumlah pertemuan perkuliahan yang ditentukan.

Hasil penelitian dari aspek penelitian dan pengabdian masyarakat, tiap dosen diberi kesempatan melakukan kegiatan penelitian dan pengabdian meskipun belum

terpola dalam jadwal yang tetap. Penelitian dan pengabdian menjadi titik lemah Institut Agama Islam Cipasung, terlihat pada saat akreditasi dilakukan.

5. Perspektif BSC Terhadap Hasil Akreditasi Institut Agama Islam Cipasung

Untuk menilai penyelenggaraan pendidikan tinggi dilakukan dengan akreditasi yang diarahkan pada tujuan untuk menginformasikan kinerja lembaga kepada masyarakat dan menghasilkan langkah yang harus ditempuh oleh lembaga.

6. Perspektif Keuangan

Pengukuran kinerja IAIC berdasar perspektif keuangan berfokus pada kinerja operasi, posisi keuangan IAIC dan nilai (saham) IAIC. Berdasarkan hasil wawancara dengan Wakil Rektor 1 bidang Akademik teungkap bahwa IAIC aktif menjalankan operasionalnya, sehingga pemanfaatan sumber dana dialokasikan seefisien mungkin guna mendorong iklim investasi yayasan.

Hal ini sejalan dengan apa yang dilakukan perguruan tinggi pada umumnya, yaitu pendapatan dari uang kuliah hanya berkisar 23-25 %. Jika dilihat dari jumlah investasi IAIC menjadi hal menarik karena ternyata seperti yang dikemukakan oleh bapak dekan fakultas tarbiyah selain bersumber dari iuran mahasiswa, lembaga juga memiliki dana abadi.

7. Perspektif Pelanggan

Masyarakat pada umumnya terutama lembaga-lembaga pendidikan sangat mengapresiasi dengan baik atas lulusan Institut Agama Islam Cipasung. Alumni IAIC tersebar di hampir pulau Jawa, Sumatera dan Nusa Tenggara Barat. Lulusan IAIC umumnya menyatakan, ilmu yang diperoleh selama belajar sangat bermanfaat, selain mengubah nasib mereka juga secara sosial mereka mudah berbaur di masyarakat terutama dalam kegiatan-kegiatan keagamaan.

Hal ini sejalan dengan konsep manajemen strategis bahwa pengukuran yang baik menunjukkan perguruan tinggi menghasilkan lulusan yang memiliki sikap mental dan etika profesi, pengetahuan, keterampilan, kreatif, berwawasan luas dan mampu beradaptasi dengan lingkungan masyarakatnya

8. Perspektif Bisnis Internal

Setelah mengidentifikasi upaya dan proses yang dilakukan IAIC, menunjukkan telah sejalan dengan tujuan perspektif keuangan dan pelanggan. Kinerja IAIC dilihat dari proses layanan purna jual sampai dengan layanan akademik kepada mahasiswa yang dilakukan oleh para dosen dan karyawan sejalan dengan proses operasi, proses layanan purna jual dan layanan akademik, maupun pelayanan belajar mengajar yang dilakukan mahasiswa.

9. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Berdasar hasil observasi dan studi pendahuluan, pengukuran kinerja IAIC perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan, menunjukkan bahwa IAIC telah memiliki standar keahlian baik untuk dosen maupun karyawan, serta investasi teknologi yang mendukung kelancara proses kerja organisasi. Hasil wawancara dengan Rektor IAIC terbukti telah ada upaya pimpinan untuk mencapai tujuan lembaga didukung pula pemahaman dan integritas seluruh unit kerja yang ada

Kesimpulan

Berdasar pada pembahasan dan analisis, dapat ditarik kesimpulan bahwa, Pengukuran kinerja dari perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan, yaitu kepuasan dosen, karyawan dan pekerja memandang pengelolaan Institut Agama Islam Cipasung sudah baik. Pengukuran kinerja dari perspektif pelanggan (kepribadian, paedagogik, professional dan layanan sosial para dosen, para mahasiswa sudah terpuaskan dengan mengatakan bahwa layanan yang diberikan Institut Agama Islam Cipasung sudah baik. Kemudian dari perspektif bisnis internal, Institut Agama Islam Cipasung sudah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas lulusan. Seperti halnya memasukan mata kuliah khas kepesantrenan untuk membekali para mahasiswa saat mereka mengamalkan ilmu yang didapat kepada masyarakat. Hasil pengukuran perspektif keuangan menunjukkan adanya kenaikan yang signifikan dampak dari kinerja non keuangan. Sebaiknya Institut Agama Islam Cipasung (IAIC) Tasikmalaya harus terus berupaya dan berinovasi meningkatkan kualitas layanan dan mutu lulusan, serta melakukan pengukuran kinerja berlandaskan ajaran Islam.

BIBLIOGRAFI

- Hernawan, A. H. (2008). Pengembangan Kurikulum dan Pembelajaran, Jakarta: Universitas Terbuka. 2008. *Pengembangan Kurikulum Dan Pembelajaran*.
- Istiqlal, C. H. (2009). Penilaian Kinerja Perbankan Syariah Dengan Metode Balanced Scorecard. *La_Riba*, 3(2), 167–180.
- Moleong, L. J. (2006). Metode penelitian kualitatif edisi revisi. *Bandung: Remaja Rosdakarya*.
- Raisa Adila. (2013). *Analisis pengukuran Kinerja dengan Menggunakan Metode Balanced Scorecard dan Peraturan Jenderal Pemberdayaan Nomor PER-36/PB/2012 pada satker BLU*. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Sugilar, H., Priatna, T., & Darmalaksana, W. (2019). Strategi Perguruan Tinggi dalam meningkatkan Publikasi Hasil Penelitian. *Al-Fikrah: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 7(1), 45–50.
- Sujana, N. (1989). *Ibrahim, Penelitian dan penilaian pendidikan*. Bandung: Sinar Baru.
- Wibowo, P. D. (2013). Manajemen Kinerja. edisi ketiga. *Jakarta: Rajawali Pers*.