

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Saat ini di era globalisasi pendidikan merupakan faktor penting dalam perkembangan sumber daya manusia yang berkualitas, dengan kualitas pendidikan yang baik dapat meningkatkan kemajuan bangsa. Upaya meningkatkan pendidikan di Indonesia dimulai dari bangku Taman Kanak-kanak (TK), Sekolah Dasar (SD), Sekolah Menengah Pertama (SMP), Sekolah Menengah Atas (SMA). Namun jenjang pendidikan tersebut dinilai masih belum mampu bersaing untuk menghasilkan sumber daya manusia yang baik, maka dibutuhkan pendidikan di perguruan tinggi untuk menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas.

Upaya perguruan tinggi dalam menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas dapat dilihat dari penggunaan strategi yang mampu meningkatkan potensi-potensi dan mampu memanfaatkannya, sehingga perguruan tinggi akan mempunyai daya saing yang kuat terhadap pesaingnya dan perguruan tinggi mampu memiliki keunggulan dibandingkan dengan pesaingnya. Perguruan tinggi dalam penerapan strateginya harus diterapkan secara terstruktur dengan mempertimbangkan beberapa aspek yang perlu diperhatikan.

Dalam menerapkan suatu strategi yang dijalankan, perguruan tinggi perlu memperhatikan tentang pengukuran kinerja dalam perguruan tinggi, hal ini mampu diketahui seberapa besar tingkat keberhasilan

ataupun pengaruh atas penerapan strategi tersebut bagi perguruan tinggi. Persaingan era globalisasi memaksa perguruan tinggi untuk berupaya meningkatkan kinerja sebaik mungkin, hal ini didasarkan guna mempertahankan persaingan dan mampu unggul atas kompetitornya.

Firman Allah dalam Al-Qur'an surat Al-Ahqaaf ayat 19:

وَلِكُلِّ دَرَجَةٌ مِّمَّا عَمِلُوا وَإِلَيْهِمْ أَعْمَلُهُمْ وَهُمْ لَا يظَلْمُونَ

“Dan bagi masing-masing mereka derajat menurut apa yang telah mereka kerjakan dan agar Allah mencukupkan bagi mereka (balasan) pekerjaan-pekerjaan mereka sedang mereka tiada dirugikan.”

Dalam ayat tersebut Allah menjelaskan bahwa setiap perbuatan yang dilakukan maka akan dibalas berdasarkan yang mereka kerjakan. Sehingga jika individu melakukan pekerjaan atau kinerja yang baik untuk organisasinya maka akan mendapatkan hasil yang baik pula dari kinerja yang telah dilakukan dan akan memberikan organisasinya keuntungan.

Persaingan perguruan tinggi sekarang sudah sangat ketat, maka perguruan tinggi memerlukan kinerja perguruan tinggi yang terbaik untuk dapat bersaing. Kinerja perguruan tinggi yang memuaskan telah memenuhi pencapaian dari input, proses dan output terhadap pengalaman nilai-nilai perguruan tinggi.

Masyarakat sebagai konsumen mengharapkan dan lebih tertarik terhadap kinerja perguruan tinggi yang mempunyai hasil yang memuaskan, hasil tersebut dapat dilihat dari prestasi yang diraih, *fresh graduation* yang mampu langsung bekerja, akreditasi dan berbagai sarana

penunjang peningkatan sumber daya manusia. Hal tersebut merupakan capaian dari kinerja perguruan tinggi, dalam menganalisis sejauh mana efektifitas penerapan strategi perguruan tinggi dalam meningkatkan kinerja, perguruan tinggi perlu menggunakan suatu pengukur kinerja yang komprehensif. Perguruan tinggi sangat diharapkan untuk menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas tinggi. Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia yang berkualitas akan tergantung pada kinerja perguruan tinggi tersebut.

Pengukuran kinerja yang hanya mempertimbangkan aspek *financial* cenderung menghasilkan laba ataupun keuntungan yang bersifat sementara atau jangka waktu yang singkat, berbeda dengan penggunaan pengukuran kinerja yang mempertimbangkan aspek selain dari financial seperti mempertimbangkan kepuasan pelanggan, proses internal bisnis, pengembangan maupun inovasi dalam pembelajaran, serta aspek non keuangan lain yang mampu menunjang kinerja perguruan tinggi.

Dalam menjalankan strategi yang tepat untuk perguruan tinggi, maka diperlukan informasi yang komprehensif mengenai informasi kinerja perguruan tinggi yang hanya ditinjau dari satu perspektif saja, melainkan mencakup beberapa perspektif yang berpotensi mampu meningkatkan kinerja perguruan tinggi yaitu dari perspektif keuangan dan perspektif non keuangan perguruan tinggi. Maka dari itu suatu sistem pengukuran kinerja yang mampu menampilkan informasi lengkap atas hal tersebut dikenal dengan istilah *Balanced Scorecard*.

Balanced Scorecard merupakan seperangkat tindakan yang memberikan pandangan yang cepat dan menyeluruh kepada para manajer puncak tentang bisnis termasuk langkah-langkah keuangan yang memberi tahu hasil tindakan yang telah diambil melengkapi langkah-langkah keuangan pada kepuasan pelanggan, langkah-langkah operasional internal yang merupakan pendorong keuangan masa depan kinerja (Schobel & Scholey, 2012).

Maka dari itu *Balanced Scorecard* menjadi alat pengukur kinerja yang dinilai komprehensif. Model strategi ini diharapkan mampu meningkatkan kinerja manajerial perguruan tinggi menjadi lebih baik dan terstruktur. Terdapat empat perspektif yang tercantum dalam *Balanced Scorecard*, yaitu: perspektif keuangan, perspektif pelanggan perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan (Martifer, 2013).

Era globalisasi mempengaruhi perkembangan proses bisnis, perguruan tinggi bahkan memperoleh dampaknya. Perguruan tinggi dinilai menjadi salah satu faktor yang berpengaruh besar terhadap pertumbuhan sumber daya manusia. Perguruan tinggi dirasa mampu memajukan pola pikir. Hal ini menjadikan masyarakat merubah cara pandang terhadap pentingnya pendidikan seiring semakin meningkatnya kebutuhan dan perkembangan zaman. Masyarakat semakin sadar terhadap tantangan yang menanti apabila tidak dibekalinya kemampuan, pengetahuan, dan pendidikan yang diperoleh setinggi mungkin. Hal ini mendorong

masyarakat mengharapkan perguruan tinggi yang mampu digunakan sebagai wadah untuk memenuhi harapan masyarakat terhadap pentingnya pendidikan perguruan tinggi dan ilmu pengetahuan dalam upaya memajukan integritas dan keahlian diri mereka.

Banyaknya perguruan tinggi yang berdiri di Yogyakarta membuktikan bahwa masyarakat menanam kepercayaan kepada wilayah tersebut untuk menjadi penampung para penerus generasi mendatang untuk mengasah kemampuan sumber daya. Persaingan antara perguruan tinggi baik Perguruan Tinggi Negeri (PTN) maupun Perguruan Tinggi Swasta (PTS) di Yogyakarta dalam memberikan jasa pendidikan kepada mahasiswa atas proses pembelajaran, *fresh graduation* yang memadai, dan akreditasi menjadi fokus dalam memberikan kualitas jasa yang memuaskan bagi para pelanggan.

Dalam penelitian yang ditulis oleh Qomariah (2013) perguruan tinggi yang bersaing lebih baik menggunakan strategi pengukuran kinerja yang komprehensif, salah satu sistem kinerja tersebut adalah *Balanced Scorecard*. Sebagian besar perguruan tinggi yang bertahan sudah menjalankan *Balanced Scorecard* tetapi ada juga lembaga perguruan tinggi yang hanya menjalankan perspektif *financial* tanpa menjalankan perspektif *non financial*. Penilaian kinerja di perguruan tinggi tidak hanya dari perspektif *financial* tetapi ada beberapa banyak hal yang tidak bisa atau sulit diukur dengan perspektif *financial*.

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan tersebut, penulis termotivasi untuk melakukan analisis lebih lanjut mengenai pengaruh *balanced scorecard* mampu meningkatkan kinerja universitas berfokus pada aspek *non financial*. Penulis mengembangkan penelitian ini dengan judul **“Pengaruh Balanced Scorecard Terhadap Kinerja Perguruan Tinggi: Perspektif Non Financial”**

Penelitian ini merupakan pengembangan dari Elola, et al (2016) mengenai “Analysis Of The Causal Relationships In The Balanced Scorecard In Public And Private Spanish Universities Through Sctructural Equation Modelling” menyimpulkan bahwa pentingnya penerapan *Balanced Scorecard* dengan model EFQM baik di Perguruan Tinggi Negeri maupun Perguruan Tinggi Swasta dalam analisis strategi di setiap organisasi harus ditekankan. Dan juga mengacu pada penelitian (Qomariah, 2013) mengenai “Kinerja Manajemen Perguruan Tinggi Ditinjau Dari Perspektif Pelanggan Dan Perspektif Pembelajaran Dan Pertumbuhan (Studi Kasus Pada Universitas Muhammadiyah Jember)” menyimpulkan bahwa Universitas Muhammadiyah Jember menggunakan *Balanced Scorecard* sebagai pengukuran kinerja yang hanya sebatas perspektif *financial* saja, belum menerapkan perspektif *non financial* seperti perspektif pelanggan, perspektif proses internal bisnis serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Sehingga peneliti ingin menguji kembali beberapa faktor yang mampu mempengaruhi kinerja universitas di wilayah Yogyakarta. Peneliti memfokuskan pada universitas

di Yogyakarta dikarenakan kota pelajar yang terdapat banyak perguruan tinggi yang beroperasi di wilayah tersebut.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut:

1. Apakah *balanced scorecard* yang ditinjau dari perspektif pelanggan berpengaruh positif terhadap kinerja perguruan tinggi swasta di Yogyakarta?
2. Apakah *balanced scorecard* yang ditinjau dari perspektif proses internal bisnis berpengaruh positif terhadap kinerja perguruan tinggi swasta di Yogyakarta?
3. Apakah *balanced scorecard* yang ditinjau dari perspektif pembelajaran dan pertumbuhan berpengaruh positif terhadap kinerja perguruan tinggi swasta di Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian tersebut, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh positif perspektif pelanggan terhadap kinerja perguruan tinggi swasta di Yogyakarta.
2. Mengetahui pengaruh positif perspektif proses internal bisnis terhadap kinerja perguruan tinggi swasta di Yogyakarta.
3. Mengetahui pengaruh positif perspektif pembelajaran dan pertumbuhan terhadap kinerja perguruan tinggi swasta di Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan diharapkan bisa memberikan manfaat di bidang teoritis dan manfaat di bidang praktis. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Manfaat di bidang teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengembangan ilmu pengetahuan di bidang akuntansi manajemen khususnya dalam *balanced scorecard* terhadap kinerja perguruan tinggi dan penelitian ini juga diharapkan untuk dijadikan referensi dalam penyusunan penelitian yang akan datang dengan topik yang sama.

2) Manfaat di bidang praktis

a. Bagi perguruan tinggi

Penelitian ini diharapkan dapat pertimbangan dalam melakukan pemilihan *balanced scorecard* yang akan diterapkan, sehingga perguruan tinggi dapat melakukan perbaikan untuk menghasilkan kinerja yang maksimal.

b. Bagi kalangan akademik

Dapat dijadikan sebagai acuan dan untuk menambah wawasan tentang *balanced scorecard* terhadap kinerja perguruan tinggi.