

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Demografi Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah perguruan tinggi swasta di Yogyakarta. Pada penelitian ini yang dijadikan sebagai objek penelitian yaitu Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Universitas Islam Indonesia, Universitas Ahmad Dahlan, Universitas Atma Jaya Yogyakarta dan Universitas PGRI Yogyakarta. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dan jenis data berupa data primer yang diperoleh dengan menyebarkan kuesioner. Dalam pengambilan sampel, penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan teknik untuk menentukan sampel sesuai dengan yang diinginkan peneliti yaitu dengan cara menentukan kriteria tertentu yang mampu mewakili populasi. Kriteria yang digunakan adalah dosen di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Universitas Islam Indonesia, Universitas Ahmad Dahlan, Universitas Atma Jaya Yogyakarta dan Universitas PGRI Yogyakarta serta karyawan yang bekerja di bagian administrasi perkuliahan seperti di prodi dan TU universitas.

Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner yang dibagikan kepada dosen dan karyawan universitas swasta. Penyebaran kuesioner dilakukan pada tanggal 21 Oktober 2019 dan pengambilan kuesioner pada 15 November 2019. Peneliti mengambil

sampel 5 universitas swasta yang tersebar di Yogyakarta yaitu Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Universitas Islam Indonesia, Universitas Ahmad Dahlan, Universitas Atma Jaya Yogyakarta dan Universitas PGRI Yogyakarta. Tingkat pengembalian kuesioner dapat dilihat pada tabel dibawah ini dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 4. 1
Tingkat Pengembalian Kuesioner

Keterangan	Jumlah	Persentase
Total Penyebaran Kuesioner	130	100%
Kuesioner yang Tidak Kembali	28	21,5%
Total Kuesioner yang Kembali	102	78,5%
Kuesioner yang Tidak Dapat Diolah	0	0
Total Kuesioner yang Kembali dan Diolah	102	78,5%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2019

Berdasarkan rincian tabel 4.1, total kuesioner yang disebar pada universitas swasta di Yogyakarta sebanyak 130 eksemplar dan kuesioner yang kembali dan dapat diolah adalah 102 eksemplar atau sebesar 78,5%. Kuesioner yang tidak kembali sebanyak 28 eksemplar atau sebesar 21,5% sedangkan kuesioner yang tidak dapat diolah adalah 0 atau sebesar 0%.

Data statistik karakteristik responden menampilkan rincian mengenai identitas responden seperti, jenis kelamin, umur, jabatan, pendidikan terakhir dan lama bekerja. Deskripsi karakteristik responden dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 4. 2
Data Statistik Karakteristik Responden

Keterangan	Deskripsi	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Jumlah Responden	102	100%
	Laki-Laki	55	53,9%
	Perempuan	47	46,1%
Umur	Jumlah Responden	12	100%
	21-30 Tahun	37	36,3%
	31-40 Tahun	24	23,5%
	41-50 Tahun	28	27,5%
	51-60 Tahun	13	12,7%
Jabatan	Jumlah Responden	102	100%
	Dosen	44	43%
	Karyawan	58	56%
Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	102	100%
	SMA	20	19,6%
	D3	2	2%
	S1	38	37,3%
	S2	35	34,3%
	S3	7	6,95%
Lama Bekerja	Jumlah Responden	102	100%
	< 5 Tahun	43	42,2%
	5-10 Tahun	22	21,6%
	10-15 Tahun	7	6,9%
	> 15 Tahun	30	29,4%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2019

Berdasarkan rincian tabel 4.2, karakteristik jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 55 orang (53,9%) dan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 47 orang (46,1%). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa jumlah responden terbanyak berjenis kelamin laki-laki dengan tingkat persentase sebesar 53,9% dari total responden. Karakteristik jumlah responden yang berumur antara 21-30 tahun berjumlah 37 orang (36,3%), untuk responden yang berumur 31-40

tahun berjumlah 25 orang (23,5%), untuk responden 41-50 tahun berjumlah 28 orang (27,5%) dan responden 51-60 tahun berjumlah 13 orang (12,7%). Dengan demikian responden yang lebih banyak berpartisipasi adalah responden yang berumur 21-30 tahun dengan tingkat persentase sebesar 36,3%.

Karakteristik responden berdasarkan jabatan sebagai dosen berjumlah 44 orang (43%) dan jabatan sebagai karyawan berjumlah 58 orang (56%). Dengan demikian jabatan yang lebih banyak dimiliki oleh responden yaitu karyawan dengan tingkat persentase 56%. Karakteristik responden dengan jenjang pendidikan terakhir SMA berjumlah 20 orang (19,6%), untuk S1 berjumlah 38 orang (37,3%), untuk S2 berjumlah 35 orang (34,%) dan S3 berjumlah 7 orang (6,9%). Dengan demikian jenjang pendidikan terakhir yang paling banyak dimiliki oleh responden yaitu S1 dengan tingkat persentase 37,3%. Karakteristik responden berdasarkan lama bekerja selama kurang dari 5 tahun berjumlah 43 orang (42,2%), bekerja selama 5-10 tahun berjumlah 22 orang (21,6%), bekerja selama 10-15 tahun berjumlah 7 orang (6,9%) dan bekerja selama lebih dari 15 tahun berjumlah 30 orang (29,4%). Dengan demikian responden yang lebih banyak berpartisipasi dalam penelitian ini adalah responden yang memiliki lama bekerja kurang dari 5 tahun dengan tingan persentase 42,2%.

B. Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk melihat mengenai berapa jumlah sampel (N), minimum (Min), maksimum (Maks), rata-rata (Mean) dan standar deviasi (Std. Dev). Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Perspektif Pelanggan (P), Perspektif Internal Bisnis (IB), Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan (PP) dan Kinerja Universitas (KU). Hasil statistik deskriptif dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 3
Statistik Deskriptif

Variabel	N	Kisaran Teoritis			Kisaran Aktual			Std. Dev
		Min	Maks	Mean	Min	Maks	Mean	
P	102	8	40	24	23	40	33,63	3,992
PIB	102	8	40	24	26	40	33,75	3,583
PP	102	11	55	33	36	55	47,02	4,129
KU	102	10	50	30	31	50	40,97	4,902

Sumber: Output SPSS v.15, 2019

Berdasarkan tabel 4.3, hasil perhitungan statistik deskriptif mengenai jawaban responden pada setiap variabel penelitian berjumlah 102 jawaban responden. Kisaran teoritis adalah perkiraan nilai kisaran minimum dan maksimum total skor jawaban dari setiap variabel. Nilai kisaran minimum diperoleh dengan cara mengalikan total pernyataan dengan nilai jawaban terendah, sedangkan nilai kisaran maksimum diperoleh dengan cara mengalikan total pernyataan dengan nilai jawaban tertinggi. Kisaran aktual adalah nilai minimum dan maksimum yang sesuai dengan uji analisis deskriptif. Apabila nilai minimum dan mean dari kisaran

aktual lebih besar dari nilai minimum dan mean dari kisaran teoritis maka termasuk kategori tinggi dalam perlakuan terhadap variabel tersebut.

Variabel Perspektif Pelanggan (P) dengan 102 responden mempunyai nilai minimum sebanyak 8, nilai maksimum sebesar 40 dan mean sebanyak 24 pada kisaran teoritis. Sedangkan pada kisaran aktual menunjukkan nilai minimum sebanyak 23, nilai maksimum sebesar 40 dan mean sebanyak 33,63. Hasil uji menunjukkan bahwa nilai minimum dan mean dari kisaran aktual yaitu 23 dan 33,61 lebih besar dari pada nilai minimum dan mean dari kisaran teoritis yaitu 8 dan 24. Hal tersebut menunjukkan rata-rata perspektif pelanggan pada perguruan tinggi swasta di Yogyakarta dalam kategori tinggi. Variabel ini memiliki nilai standar deviasi sebesar 3,992.

Variabel Perspektif Proses Internal Bisnis (PIB) dengan 102 responden memiliki nilai minimum sebanyak 8, nilai maksimum sebanyak 40 dan mean sebanyak 24 pada kisaran teoritis. Sedangkan pada kisaran aktual menunjukkan nilai minimum sebanyak 26, nilai maksimum sebanyak 40 dan mean sebanyak 33,75. Hasil uji menunjukkan bahwa nilai minimum dan mean dari kisaran aktual yaitu 26 dan 33,75 lebih besar dari pada nilai minimum dan mean dari kisaran teoritis yaitu 8 dan 24. Hal tersebut menunjukkan rata-rata perspektif proses bisnis internal pada perguruan tinggi swasta di Yogyakarta dalam kategori tinggi. Variabel ini memiliki nilai standar deviasi sebesar 3,583.

Variabel Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan (PP) dengan 102 responden memiliki nilai minimum sebanyak 11, nilai maksimum sebanyak 55 dan mean sebanyak 33 pada kisaran teoritis. Sedangkan pada kisaran aktual menunjukkan nilai minimum sebanyak 36, nilai maksimum sebanyak 55 dan mean sebanyak 47,02. Hasil uji menunjukkan bahwa nilai minimum dan mean dari kisaran aktual yaitu 36 dan 47,02 lebih besar dari pada nilai minimum dan mean dari kisaran teoritis yaitu 11 dan 33. Hal tersebut menunjukkan rata-rata perspektif pembelajaran dan pertumbuhan pada perguruan tinggi swasta di Yogyakarta dalam kategori tinggi. Variabel ini memiliki nilai standar deviasi sebesar 4,129.

Variabel Kinerja Universitas (KU) dengan 102 responden memiliki nilai minimum sebanyak 10, nilai maksimum sebanyak 50 dan mean sebanyak 30 pada kisaran teoritis. Sedangkan pada kisaran aktual menunjukkan nilai minimum sebanyak 31, nilai maksimum sebanyak 50 dan mean sebanyak 40,97. Hasil uji menunjukkan bahwa nilai minimum dan mean dari kisaran aktual yaitu 31 dan 40,97 lebih besar dari pada nilai minimum dan mean dari kisaran teoritis yaitu 10 dan 30. Hal tersebut menunjukkan rata-rata kinerja universitas pada perguruan tinggi swasta di Yogyakarta dalam kategori tinggi. Variabel ini memiliki nilai standar deviasi sebesar 4,902.

C. Uji Kualitas Instrumen

1. Uji Validitas

Dalam uji validitas mempunyai tujuan untuk mengukur atau mengetahui apakah instrument atau alat ukur kuesioner yang digunakan dalam penelitian tepat atau valid. Untuk mampu mengetahui seberapa valid setiap hasil pertanyaan maka mampu dikorelasikan skor butir pernyataan dengan menggunakan skor total (Nadzaruddin dan Basuki, 2015).

Uji validitas dapat menggunakan analisis faktor. Analisis faktor merupakan analisis yang memuat informasi tentang pengelompokan variabel faktor dalam suatu penelitian. Output yang dihasilkan dalam pengujian dengan analisis faktor yaitu *KMO and Bartlett's Test, Anti-Image Matrices, Communalities, Total Variance Explained*, dan *Component Matrix*. Dalam penelitian ini hanya menggunakan *KMO and Bartlett's Test* dan *Component Matrix*. Kriteria pengujian uji validitas apabila menghasilkan $KMO > 0,5$ dan *faktor loading* $> 0,5$ maka instrumen yang diukur valid. Hasil analisis faktor KMO dan Component Matrix dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 4
Hasil Analisis Faktor KMO dan Component Matrix

Variabel	Butir Pernyataan	Nilai KMO	Factor Loading
Perspektif Pelanggan (P)	P1	0,864	0,529
	P2		0,682
	P3		0,797
	P4		0,772

Variabel	Butir Pernyataan	Nilai KMO	Factor Loading
	P5		0,708
	P6		0,779
	P7		0,756
	P8		0,652
Perspektif Proses Internal Bisnis (PIB)	PIB1	0,873	0,607
	PIB2		0,658
	PIB3		0,690
	PIB4		0,717
	PIB5		0,727
	PIB6		0,749
	PIB7		0,711
	PIB8		0,703
Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan (PP)	PP1	0,820	0,695
	PP2		0,612
	PP3		0,513
	PP4		0,642
	PP5		0,735
	PP6		0,677
	PP7		0,712
	PP8		0,605
	PP9		0,619
	PP10		0,635
	PP11		0,603
Kinerja Universitas (KU)	KU1	0,873	0,691
	KU2		0,691
	KU3		0,720
	KU4		0,678
	KU5		0,690
	KU6		0,765
	KU7		0,639
	KU8		0,703
	KU9		0,802
	KU10		0,691

Sumber: Output SPSS v.15, 2019

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan hasil perhitungan uji validitas dengan Analisis Faktor *KMO* dan *Component Matrix* untuk

setiap variabel penelitian yang berjumlah 102 jawaban responden. Butir pernyataan mengenai variabel Perspektif Pelanggan (P), variabel Perspektif Proses Internal Bisnis (PIB), variabel Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan (PP) dan variabel Kinerja Universitas (KU) yang dilakukan penyebaran pada perguruan tinggi swasta di Yogyakarta adalah valid. Hal tersebut dapat dilihat dari seluruh item variabel memiliki nilai $KMO > 0,50$ dan nilai *factor loading* $> 0,5$ sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh item pernyataan yang ada dalam kuesioner tersebut dikatakan valid dan layak untuk dijadikan sebagai alat ukur.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan cara untuk menguji maupun mengukur suatu instrumen apakah cukup dapat dipercaya untuk bisa diterapkan sebagai alat pengumpul yaitu kuesioner. Cara untuk mengetahui uji reliabilitas dapat dilihat dengan menggunakan *Cronbach's Alpha*. Instrumen penelitian yang memiliki *cronbach's alpha* $< 0,50$ maka reliabilitas rendah, instrumen penelitian yang memiliki *cronbach's alpha* antara 0,50-0,70 maka reliabilitas moderat, instrumen penelitian yang memiliki nilai *cronbach's alpha* antara 0,70-0,90 maka reliabilitas tinggi dan instrumen penelitian yang memiliki nilai *cronbach's alpha* $> 0,90$ maka reliabilitasnya sempurna (Nadzaruddin dan Basuki, 2015). Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 5
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Perspektif Pelanggan	0,859	Reliabilitas Tinggi
Perspektif Proses Internal Bisnis	0,845	Reliabilitas Tinggi
Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	0,847	Reliabilitas Tinggi
Kinerja Universitas	0,888	Reliabilitas Tinggi

Sumber: Output SPSS v.15, 2019

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan hasil perhitungan uji reliabilitas mengenai jawaban responden untuk setiap variabel penelitian yang berjumlah 102 jawaban responden. Hasil pengujian reliabilitas variabel Perspektif Pelanggan (P) memiliki nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,859, Perspektif Proses Internal Bisnis (PIB) memiliki nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,845, Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan (PP) memiliki nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,847 dan Kinerja Universitas (KU) memiliki nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,888. Secara keseluruhan variabel di atas memiliki nilai *cronbach's alpha* antara 0,70-0,90 maka dapat disimpulkan jawaban item responden dalam penelitian ini memiliki reliabilitas tinggi.

D. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Dalam uji normalitas mengandung suatu pengujian yang bertujuan untuk menguji sebuah residual data berdistribusi normal atau tidak. Di dalam pengujian normalitas mampu terlihat signifikansi pada *One-Sample Kolmogorov-Smirnov*, dengan signifikansi minimum

sig > 0,05 maka data tersebut dinyatakan normal (Nadzaruddin dan Basuki, 2015). Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 6
Hasil Uji Normalitas

Asmp.Sig. (2-tailed)	Keterangan
0,440	Normal

Sumber: Output SPSS v.15, 2019

Berdasarkan tabel 4.6 hasil pengujian dengan menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov dalam penelitian ini memiliki nilai asymp sig (2-tailed) sebesar 0,440 lebih besar dari alpha 0,05 sehingga data residual berdistribusi normal. Dengan demikian model regresi layak digunakan dalam penelitian ini.

2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas merupakan pengujian yang bertujuan untuk menguji hubungan antar variabel dengan model yang di regresi. Dalam pengujian ini dilakukan dengan cara melihat tabel *Variance Inflation Factor* (VIF) dan nilai *Tolerance*. Suatu data apabila nilai $VIF < 10$ atau nilai *Tolerance* $> 0,1$ maka tidak terdapat multikolinieritas. Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 7
Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel Independen	Tolerance	VIF	Keterangan
Perspektif Pelanggan	0,579	1,728	Tidak Terdapat Multikolinearitas
Perspektif Proses Internal Bisnis	0,464	2,156	Tidak Terdapat Multikolinearitas
Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	0,608	1,646	Tidak Terdapat Multikolinearitas

Sumber: Output SPSS v.15, 2019

Berdasarkan tabel 4.7, hasil pengujian multikolinieritas variabel perspektif pelanggan menunjukkan nilai *tolerance* sebesar 0,579 dan *VIF* sebesar 1,728, variabel perspektif proses internal bisnis menunjukkan nilai *tolerance* sebesar 0,464 dan *VIF* sebesar 2,156 dan variabel perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menunjukkan nilai *tolerance* sebesar 0,608 dan *VIF* sebesar 1,646 sehingga dapat diketahui bahwa semua variabel yang didapatkan *tolerance value* > 0,10 dan *VIF* <10 yang berarti model regresi yang digunakan dalam penelitian ini tidak terdapat multikolinearitas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas ialah suatu uji yang digunakan untuk mengetahui dalam suatu data apakah terdapat penyimpangan maupun tidak. Dalam uji heteroskedastisitas dijalankan untuk menguji model regresi yang digunakan tidak memiliki kesamaan varian. Pengujian heteroskedastisitas menggunakan uji glejser. Uji glejser dilakukan dengan menggunakan regresi nilai absolut residual terhadap variabel independennya. Suatu data yang terkumpul dinyatakan bebas dari

heteroskedastis apabila memiliki nilai signifikansi $> 0,05$ maka variabel tersebut bebas dari heteroskedastis (Ghozali, 2001). Hasil uji heteroskedastis dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 8
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig	Keterangan
Perspektif Pelanggan	0,936	Tidak Terdapat Heteroskedastisitas
Perspektif Proses Internal Bisnis	0,510	Tidak Terdapat Heteroskedastisitas
Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	0,719	Tidak Terdapat Heteroskedastisitas

Sumber: Output SPSS v.15, 2019

Berdasarkan tabel 4.8 hasil pengujian heteroskedastisitas variabel perspektif pelanggan menunjukkan nilai sig 0,936, variabel perspektif proses internal bisnis menunjukkan nilai sig 0,510 dan variabel perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menunjukkan nilai sig 0,719 sehingga dapat diketahui bahwa semua variabel yang didapatkan $> 0,05$ berarti model regresi yang digunakan dalam penelitian ini tidak terdapat heteroskedastisitas.

E. Uji Hipotesis dan Analisis Data

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, yaitu pengaruh Perspektif Pelanggan (P), Perspektif Proses Internal Bisnis (PIB) dan Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan (PP) terhadap

Kinerja Perguruan Tinggi/ Universitas (KU). Hasil analisis regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 9
Hasil Uji Hipotesis

Variabel	Unstandardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	
Constant	1,926	4,381	0,661
Perspektif Pelanggan	0,239	0,120	0,046
Perspektif Proses Internal Bisnis	0,356	0,149	0,019
Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	0,404	0,113	0,001
Adjusted r Square	0,442		
F	27,684		0,000

Sumber: Output SPSS v.15, 2019

Berdasarkan tabel 4.9 hasil uji hipotesis dan analisis data menunjukkan bahwa nilai konstanta adalah 1,926. Variabel Perspektif Pelanggan (P) memiliki nilai B sebesar 0,239, variabel Perspektif Proses Internal Bisnis (PIB) memiliki nilai B sebesar 0,356 dan variabel Perspektif Pembelajaran dan pertumbuhan (PP) memiliki nilai B sebesar 0,404 yang dilihat pada bagian *unstandardized*.

2. Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R²*)

Menurut Nadzaruddin dan Basuki (2015) koefisien determinasi (*adjusted R²*) adalah sebuah pengukuran yang bertujuan untuk menunjukkan seberapa besar variabel independen menjelaskan variabel dependen. Besarnya koefisien determinasi dari 0 sampai 1. Apabila nilai *R²* kecil maka kemampuan variabel-variabel independen

dalam menjelaskan variasi variabel dependen terbatas. Sebaliknya semakin tinggi nilai dari R^2 maka semakin banyaknya suatu variabel independen terlibat.

Berdasarkan tabel 4.9 hasil uji hipotesis dan analisis data menunjukkan bahwa nilai *adjusted r square* sebesar 0,442. Artinya variabel Kinerja Universitas dapat dijelaskan oleh 3 (tiga) variabel independen yaitu Perspektif Pelanggan, Perspektif Proses Internal Bisnis dan Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan sebesar 44,2% dan sisanya sebesar 55,8%.

3. Uji Signifikan Parsial (Uji *t*)

Uji *t* adalah suatu pengujian untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individu dalam menerangkan variabel dependen. Uji *t* bertujuan untuk mengetahui masing-masing variabel independen secara parsial memiliki pengaruh terhadap variabel dependen dengan melihat sig pada tabel *coefficients*.

- a. Apabila terdapat nilai sig < alpha ($\alpha = 0,05$) artinya variabel independen secara parsial berpengaruh positif terhadap variabel dependen.
- b. Apabila terdapat nilai sig > alpha ($\alpha = 0,05$) artinya variabel independen secara parsial berpengaruh negatif terhadap variabel dependen.

Berdasarkan tabel 4.9 hasil uji hipotesis dan analisis data dapat diketahui hasil pengujian hipotesis dengan melihat nilai sig dan

nilai *unstandardized coefficients B* dari masing-masing variabel independen. Berikut adalah penjelasan mengenai hasil uji hipotesis:

a. *Balanced Scorecard* ditinjau dari Perspektif pelanggan mempengaruhi Kinerja Universitas

Hasil uji *t* pada tabel 4.9 menunjukkan bahwa variabel Perspektif Pelanggan mempunyai nilai sig sebesar $0,046 < \alpha$ ($\alpha = 0,05$) dan arah koefisien regresi bernilai positif yaitu sebesar 0,239. Artinya bahwa secara parsial Perspektif Pelanggan berpengaruh positif terhadap Kinerja Universitas/ Perguruan Tinggi. Dengan demikian hipotesis pertama (H_1) diterima.

b. *Balanced Scorecard* ditinjau dari Perspektif Proses Internal Bisnis mempengaruhi kinerja Universitas

Hasil uji *t* pada tabel 4.9 menunjukkan bahwa variabel Perspektif Proses Internal Bisnis mempunyai nilai sig sebesar $0,019 < \alpha$ ($\alpha = 0,05$) dan arah koefisien regresi bernilai positif yaitu sebesar 0,356. Artinya bahwa secara parsial Perspektif Proses Internal Bisnis berpengaruh positif terhadap Kinerja Universitas/ Perguruan Tinggi. Dengan demikian hipotesis pertama (H_2) diterima.

c. *Balanced Scorecard* ditinjau dari Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan mempengaruhi kinerja Universitas

Hasil uji *t* pada tabel 4.9 menunjukkan bahwa variabel Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan mempunyai nilai sig

sebesar $0,001 < \alpha$ ($\alpha = 0,05$) dan arah koefisien regresi bernilai positif yaitu sebesar 0,404. Artinya bahwa secara parsial Perspektif Pelanggan berpengaruh positif terhadap Kinerja Universitas/ Perguruan Tinggi. Dengan demikian hipotesis pertama (H_3) diterima.

4. Uji Signifikan Secara Simultan (Uji F)

Pengujian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah pengaruh dari variabel dependen yang dipengaruhi oleh variabel independen secara bersamaan atau simultan. Apabila hasil uji menghasilkan nilai $\text{sig} < \alpha$ ($\alpha = 0,05$) maka dapat dinyatakan bahwa terdapat pengaruh secara simultan atau bersama-sama variabel independen terhadap variabel dependen (Nadzaruddin dan Basuki, 2015).

Hasil uji F pada tabel 4.9 menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 27,684 dan nilai signifikan sebesar $0,000 < \alpha$ ($\alpha = 0,05$). Artinya bahwa variabel Perspektif Pelanggan, Perspektif Proses Internal Bisnis dan Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan secara simultan berpengaruh terhadap Kinerja Universitas.

Ringkasan hasil hipotesis dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 10
Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Hasil
H ₁ : Implementasi balanced scorecard dari perspektif pelanggan berpengaruh positif terhadap kinerja universitas	Terdukung
H ₂ : Implementasi balanced scorecard dari perspektif proses internal bisnis berpengaruh positif terhadap kinerja universitas	Terdukung
H ₃ : Implementasi balanced scorecard dari perspektif pertumbuhan dan pembelajaran berpengaruh positif terhadap kinerja universitas	Terdukung

F. Pembahasan

1. *Balanced Scorecard* ditinjau dari perspektif pelanggan mempengaruhi kinerja perguruan tinggi.

Balanced scorecard merupakan suatu konsep untuk menjalankan pengukuran kinerja dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan (Norton dan Kaplan, 1990). Pengukuran tersebut dijalankan karena pemikiran mengenai tidak hanya perlu mengukur bagian keuangan saja namun perlu juga mengukur bagian-bagian lain dalam suatu organisasi. Hasil dari penelitian yang telah dilakukan Norton dan Kaplan pada tahun 1990 tersebut menjelaskan bahwa dalam mengukur kinerja perusahaan untuk masa mendatang diperlukan suatu sistem yang mampu mendukung berbagai aspek yang dinilai sangat penting seperti aspek pelanggan. Dalam organisasi terutama dalam perguruan tinggi dengan persaingan yang sangat ketat dengan menerapkan sistem tersebut memiliki potensi untuk

mampu meningkatkan kepuasan pelanggan dan meningkatkan kepercayaan pelanggan atas suatu jasa maupun barang yang diberikan. Perspektif pelanggan dalam perguruan tinggi yaitu terdiri mahasiswa atau lulusan, orang tua mahasiswa dan peneliti serta masyarakat sekitar (Reda, 2017).

Hasil pengujian hipotesis yang pertama (H_1) dalam penelitian ini menunjukkan bahwa perspektif pelanggan berpengaruh positif terhadap kinerja perguruan tinggi swasta di Yogyakarta. Dengan demikian hipotesis pertama (H_1) terdukung. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan nilai sig sebesar $0,046 < \alpha$ ($\alpha = 0,05$) dan arah koefisien regresi bernilai positif yaitu sebesar 0,239. Hasil pengujian hipotesis ini dapat diartikan bahwa semakin tinggi perspektif pelanggan yang dalam perguruan tinggi maka akan meningkatkan kinerja perguruan tinggi tersebut.

Perguruan tinggi yang mampu bertahan dari para pesaing adalah yang mampu memahami dan memenuhi keinginan, kebutuhan serta harapan pelanggan, maka dari itu pelanggan merupakan sumber utama keuntungan suatu organisasi. Berdasarkan teori keselarasan tujuan yang berfokus pada peningkatan kinerja universitas untuk mendapatkan target yang direncanakan maka diperlukan kepuasan pelanggan. Sehingga semakin baik kepuasan pelanggan yang didapatkan maka dapat meningkatkan kinerja universitas.

Hasil Penelitian sejalan dengan yang dilakukan Elola, et al (2016) menunjukkan bahwa *balanced scorecard* dari perspektif pelanggan memiliki pengaruh positif terhadap kinerja perguruan tinggi. Dalam mendapatkan kepuasan pelanggan, perguruan tinggi bersaing sehingga memperoleh pangsa pasar yang lebih besar dan membedakan dari pesaing lain. Perspektif pelanggan dalam kinerja perguruan tinggi tidak hanya berfokus pada kepentingan eksternal dalam masyarakat dan dunia profesional tetapi juga mahasiswa yang memiliki tuntutan yang sesuai dengan hasil dari proses belajar (Hladchenko, 2015). Selain itu penelitian yang dilakukan Qomariah (2013) bahwa kinerja manajemen perguruan tinggi yang ditinjau dari perspektif pelanggan dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan mempunyai hasil yang signifikan.

2. *Balanced scorecard* ditinjau dari perspektif proses internal bisnis mempengaruhi kinerja perguruan tinggi.

Balanced scorecard merupakan suatu konsep untuk menjalankan pengukuran kinerja dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan (Norton dan Kaplan, 1990). Pengukuran tersebut dijalankan karena pemikiran mengenai tidak hanya perlu mengukur bagian keuangan saja namun perlu juga mengukur bagian-bagian lain dalam suatu organisasi. Hasil dari penelitian yang telah dilakukan Norton dan Kaplan pada tahun 1990 tersebut menjelaskan bahwa dalam mengukur kinerja perusahaan untuk masa mendatang diperlukan suatu sistem yang mampu mendukung berbagai

aspek yang dinilai sangat penting seperti aspek proses internal bisnis. Dalam organisasi terutama dalam perguruan tinggi dengan persaingan yang sangat ketat dengan menerapkan sistem tersebut memiliki potensi untuk mampu mendapatkan ide-ide yang baru dan pengembangan layanan akademik yang berkelanjutan. Pada perspektif proses internal bisnis mewakili nilai efektifitas dan efisiensi perguruan tinggi dalam menjalankan fungsi dan proses operasionalnya (Reda, 2017).

Hasil pengujian hipotesis yang pertama (H_2) dalam penelitian ini menunjukkan bahwa perspektif proses internal bisnis berpengaruh positif terhadap kinerja perguruan tinggi swasta di Yogyakarta. Dengan demikian hipotesis pertama (H_2) terdukung. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan nilai sig sebesar $0,019 < \alpha$ ($\alpha = 0,05$) dan arah koefisien regresi bernilai positif yaitu sebesar 0,356. Hasil pengujian hipotesis ini dapat diartikan bahwa semakin tinggi perspektif proses internal bisnis yang dalam perguruan tinggi maka akan meningkatkan kinerja perguruan tinggi tersebut.

Perguruan tinggi dengan kinerja yang maksimal salah satunya dapat dilihat dari kinerja karyawan/manajemennya. Sesuai dengan teori keselarasan tujuan, tindakan kinerja karyawan/individu yang mengarahkan untuk menghasilkan tujuan bersama yang menghasilkan kinerja organisasi yang meningkat. Sehingga proses internal bisnis yang dilakukan karyawan dapat meningkatkan kinerja perguruan tinggi.

Penelitian yang dilakukan Sukirno (2017) bahwa implementasi *balanced scorecard* yang diterapkan di perguruan tinggi dapat mencapai strategi dan tujuan yang komprehensif, berimbang dan terintegrasi yang memberikan inovasi terhadap perkembangan perguruan tinggi yang berkelanjutan. Menurut Fachhochschule (2011) menyatakan bahwa efisiensi dan daya tarik perguruan tinggi ditentukan berdasarkan standar kualitas dan tujuan strategis. Pencapaian pada perspektif proses internal bisnis akan memberikan dampak pada kepuasan dan kesejahteraan pelanggan. *Balanced scorecard* dari perspektif proses internal bisnis adalah kinerja strategis yang digunakan untuk mengembangkan dunia pendidikan di perguruan tinggi menurut (Amoro, 2016). Penelitian yang dilakukan Elola, et al (2016) menunjukkan bahwa *balanced scorecard* dari perspektif proses internal bisnis memiliki pengaruh positif terhadap kinerja perguruan tinggi.

3. *Balanced scorecard* ditinjau dari perspektif pembelajaran dan pertumbuhan mempengaruhi kinerja perguruan tinggi.

Balanced scorecard merupakan suatu konsep untuk menjalankan pengukuran kinerja dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan (Norton dan Kaplan, 1990). Pengukuran tersebut dijalankan karena pemikiran mengenai tidak hanya perlu mengukur bagian keuangan saja namun perlu juga mengukur bagian-bagian lain dalam suatu organisasi. Hasil dari penelitian yang telah dilakukan Norton dan Kaplan pada tahun 1990 tersebut

menjelaskan bahwa dalam mengukur kinerja perusahaan untuk masa mendatang diperlukan suatu sistem yang mampu mendukung berbagai aspek yang dinilai sangat penting seperti aspek pembelajaran dan pertumbuhan. Dalam organisasi terutama dalam perguruan tinggi dengan persaingan yang sangat ketat dengan menerapkan sistem tersebut memiliki potensi untuk mampu mengetahui kemampuan karyawan atau SDM yang bekerja dalam organisasi dinilai mampu atau tidak, mampu mengelola SDM, mampu mengelola sistem informasi, mampu memberikan motivasi kepada para karyawan, dan mampu mengembangkan potensi yang dimiliki dari SDM yang bekerja guna mencapai tujuan yang ditentukan. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan lebih mengacu pada kinerja dan peningkatan kualitas sumber daya manusia yang ada dalam lingkungan perguruan tinggi (Reda, 2017).

Hasil pengujian hipotesis yang pertama (H_3) dalam penelitian ini menunjukkan bahwa perspektif pembelajaran dan pertumbuhan berpengaruh positif terhadap kinerja perguruan tinggi swasta di Yogyakarta. Dengan demikian hipotesis pertama (H_3) terdukung. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan nilai sig sebesar $0,001 < \alpha$ ($\alpha = 0,05$) dan arah koefisien regresi bernilai positif yaitu sebesar 0,404. Hasil pengujian hipotesis ini dapat diartikan bahwa semakin tinggi perspektif pembelajaran dan pertumbuhan yang dalam perguruan tinggi maka akan meningkatkan kinerja perguruan tinggi tersebut.

Perguruan tinggi yang mempunyai sarana yang memadai yaitu SDM, sistem dan prosedur maka akan menciptakan peningkatan kinerja jangka panjang. Teori keselarasan tujuan yang dilakukan individu untuk membantu pencapaian bersama dalam meningkatkan kinerja perguruan tinggi.

Penelitian yang dilakukan Qomariah (2013) bahwa kinerja manajemen perguruan tinggi yang ditinjau dari perspektif pelanggan dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan mempunyai hasil yang signifikan. Dalam perspektif pembelajaran dan pertumbuhan digunakan untuk mengukur pengembangan kinerja karyawan, sistem dan prosedur serta yang berhubungan dengan teknologi untuk mengembangkan potensi sumber daya manusia yang dimiliki (Mohamad Mahsun, 2009). Hladchenko (2015) melakukan penelitian untuk mengetahui *balanced scorecard* dapat meningkatkan kualitas pada perguruan tinggi. Penelitian ini menggunakan analisis komparatif dari *balanced scorecard* dari empat perguruan tinggi dan memberikan pendapat bahwa *balanced scorecard* memberikan pandangan sistemik strategi lembaga pendidikan tinggi. Penelitian yang dilakukan Elola, et al (2016) menunjukkan bahwa *balanced scorecard* dari perspektif pembelajaran dan pertumbuhan memiliki pengaruh positif terhadap kinerja perguruan tinggi.