

Peningkatan Animo Mahasiswa Menggunakan Metode *Balanced Scorecard*

Dita Humaeroh, Lia Yulianti, Armiyanti, Daris Yolanda, Nova Rati Lova, Ervin Aulia Rachman, Tatang Sutrisna, Iim Wasliman, Rita Sulastini

Universitas Islam Nusantara, Bandung, Indonesia

*Corresponding Author: kemahasiswaan.polbap2019@gmail.com

Abstract

The rapid growth of private tertiary institutions in Indonesia has an impact on competition in attracting prospective students. Therefore, every tertiary institution is required to have good performance in order to be able to have high competitiveness. This study aims to evaluate the performance of the Bhakti Asih Purwakarta Polytechnic in an effort to increase student interest using the Balanced Scorecard method. This research uses qualitative approach and apply descriptive analysis. Data collection methods commonly used in this study are interviews and observation. The results of the research show (1) the institution's financial performance shows good performance. (2) From the perspective of customers, namely students, the institution's performance is considered satisfactory because it succeeds in establishing and maintain a good relationship with them. (3) In terms of internal business, such as innovation, operational processes, and after-sales service, the performance of the institution shows achievement. which is good because of changes from various aspects of the business. (4) The growth and learning perspective, which involves employee capabilities, information systems, as well as motivation, empowerment, and alignment, also shows good performance.

Keywords: Balanced Scorecard Perspective, Balanced Scorecard, Performance Analysis

Abstrak

Pesatnya pertumbuhan perguruan tinggi swasta di Indonesia berdampak pada persaingan dalam menarik calon mahasiswa. Oleh karenanya, setiap perguruan tinggi dituntut memiliki kinerja yang baik agar dapat memiliki daya saing yang tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja Politeknik Bhakti Asih Purwakarta dalam upaya meningkatkan animo mahasiswa dengan menggunakan metode Balanced Scorecard. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan menerapkan analisis deskriptif. Metode pengumpulan data yang umum digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan (1) Kinerja keuangan institusi menunjukkan prestasi yang baik. (2) Dalam perspektif pelanggan, yaitu mahasiswa, kinerja institusi dinilai memuaskan karena berhasil menjalin dan mempertahankan hubungan yang baik dengan mereka. (3) Dari segi bisnis internal, seperti inovasi, proses operasional, dan layanan purna jual, kinerja institusi menunjukkan pencapaian yang baik karena perubahan dari berbagai segi bisnis. (4) Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, yang melibatkan kapabilitas karyawan, sistem informasi, serta motivasi, pemberdayaan, dan keselarasan, juga menunjukkan kinerja yang baik.

Kata Kunci: Perspektif Balance Scorecard, Balanced Scorecard, Analisis Kinerja

Article History:

Received 2023-04-10

Revised 2023-06-13

Accepted 2023-06-27

DOI:

10.31949/educatio.v9i2.5052

PENDAHULUAN

Di tengah ketidakpastian ekonomi karena krisis ekonomi global dan tingkat penyerapan tenaga kerja, lulusan vokasi mendapat perhatian khusus dari banyak kalangan untuk bisa berkontribusi lebih besar bagi ekonomi. Pendidikan vokasi maupun kejuruan diharapkan menghasilkan lulusan yang kompeten dan klop dengan kebutuhan industri sehingga butuh sinergi. Perubahan yang relatif cepat dalam bidang ekonomi, teknologi informasi, dunia kerja dan masyarakat maupun budaya pada abad ke-21 ini menuntut dimilikinya

kompetensi esensial bagi tenaga kerja yang relevan diberbagai tingkat dan kondisi pekerjaan, sehingga bangsa Indonesia dapat menyiapkan tenaga kerja yang berkualitas yang mampu mengatasi berbagai tantangan.

Direktur Jenderal Vokasi Kemendikbud Wikan Sakarinto menyebut beberapa aspek yang perlu disiapkan demi menghadapi tantangan tersebut, utamanya menyelaraskan kebutuhan industri dengan kurikulum yang ada di perkuliahan atau sekolah. Tenaga kerja terampil sangat diperlukan untuk mendukung pertumbuhan industrialisasi suatu negara (Majid, 2021). Dalam persaingan global, tenaga kerja terampil adalah faktor keunggulan menghadapi persaingan global (Wonggo, 2010). Jumlah lapangan kerja tidak seimbang dengan jumlah pencari kerja sehingga pengangguran semakin hari semakin meningkat. Menurut Menakertrans. Muhaimain Iskandar, 610 ribu dari total 7,17 juta pengangguran terbuka di Indonesia, adalah "pengangguran intelektual" atau dari kalangan lulusan universitas. Rincinya, kata Muhaimin, 190 ribu dari 610 ribu pengangguran intelektual itu adalah lulusan pendidikan diploma I/II/III. Sementara lulusan strata 1 universitas yang menganggur mencapai 420 ribu orang (Tribunnews, 2013).

Pendidikan vokasi di Indonesia hanya 16% dari seluruh institusi pendidikan di tanah air. Ini jauh berbeda dengan China, di mana 56% perguruan tingginya merupakan pendidikan vokasi (Mahsun et al, 2022; Oktarini & Ekadiansyah, 2022). Pesatnya pertumbuhan perguruan tinggi swasta juga berdampak adanya persaingan dalam menarik calon mahasiswa. Untuk menarik calon mahasiswa, perguruan tinggi swasta perlu menggunakan cara-cara diantaranya dengan melakukan komunikasi yang intensif, mengedepankan identitas perguruan tinggi serta proses bisnis yang baik agar lebih dikenal oleh masyarakat.

Politeknik Bhakti Asih merupakan salah satu kampus di Purwakarta, Jawa Barat yang sedang berusaha meningkatkan animo masyarakat untuk kuliah di kampus ini. Selama tahun 2018-2020 terjadi penurunan animo mahasiswa yang sebelum tahun 2019 masih Akademi Kebidanan Bhakti Asih Purwakarta. Oleh karenanya perlu dilakukan studi tentang penurunan animo mahasiswa secara mendalam serta mengidentifikasi solusi yang tepat untuk mengatasinya.

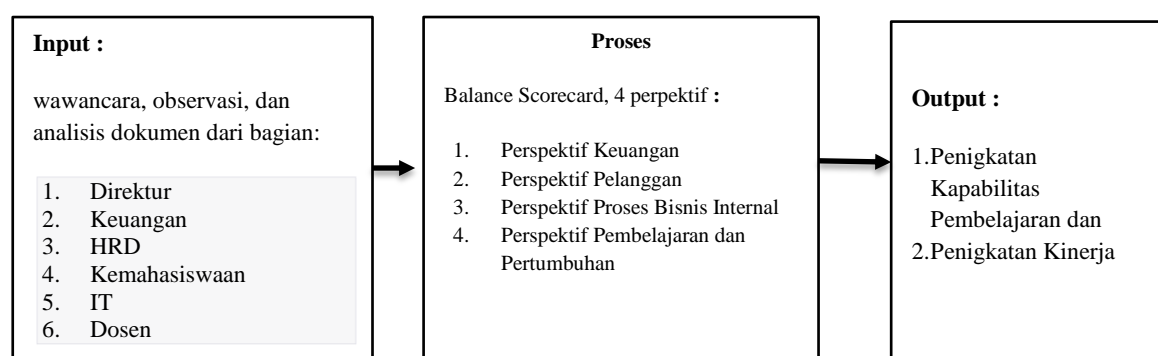
Penilaian kinerja memegang peranan penting dalam dunia usaha, termasuk perguruan tinggi. Dengan dilakukannya penilaian kinerja, maka dapat diketahui efektivitas dari penetapan suatu strategi dan penerapannya dalam kurun waktu tertentu (Fatimah, 2016; Maryanto, 2018). Penilaian kinerja dapat mendeteksi kelemahan atau kekurangan yang masih terdapat dalam institusi, untuk selanjutnya dilakukan perbaikan di masa mendatang (Widyastuti et al, 2017). Selama ini yang umum dipergunakan dalam institusi adalah pengukuran kinerja tradisional yang hanya menitikberatkan pada sektor keuangan saja. Pengukuran kinerja dengan sistem ini menyebabkan orientasi institusi hanya pada keuntungan jangka pendek dan cenderung mengabaikan kelangsungan hidup institusi dalam jangka panjang. Pengukuran kinerja yang menitikberatkan pada sektor keuangan saja kurang mampu mengukur kinerja harta-harta tak tampak (*intangible assets*) dan harta-harta intelektual (sumber daya manusia) institusi (Oktaviane, 2021; Suta & Dwiastuti, 2017; Wutun, 2020). Selain itu pengukuran kinerja dengan cara ini juga kurang mampu bercerita banyak mengenai masa lalu institusi, kurang memperhatikan sektor eksternal, serta tidak mampu sepenuhnya menuntun institusi ke arah yang lebih baik (Kaplan & Norton, 1996).

Menurut Kaplan & Norton (1996) untuk mengukur kinerja eksekutif di masa depan diperlukan ukuran komprehensif yang meliputi empat perspektif, yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal, serta perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, yang disebut dengan *Balance Scorecard*. *balanced scorecard* (BSC) menjadi salah satu alternatif pengukuran kinerja yang baik bagi Politeknik Bhakti Asih Purwakarta. *Balanced scorecard* memberi kerangka kerja yang komprehensif untuk menerjemahkan visi dan strategi perusahaan ke dalam seperangkat ukuran kinerja yang terpadu (Hardiyanto et al, 2005; Sari & Retnani, 2015). Di dalamnya mencakup empat indikator yang sangat penting, yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, sehingga membantu mengoptimalkan pertumbuhan dan peningkatan kinerja secara menyeluruh, baik internal maupun eksternal yang tidak hanya diukur dari aspek keuangan tetapi juga aspek non keuangan

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Peningkatan Animo Mahasiswa Menggunakan Metode Balanced Scorecard. Penelitian ini dilakukan dengan metode studi kasus pada Program Studi Sarjana Terapan Kebidanan dan Program Studi Profesi Kebidanan, Politeknik Bhakti Asih Purwakarta.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Metode penelitian ini digunakan untuk menggambarkan dan meringkas kondisi atau variabel yang menjadi permasalahan dalam masyarakat. Dalam penelitian deskriptif kualitatif, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengumpulkan data dan menganalisisnya secara deskriptif.



Gambar Penelitian BSC Polbap

Dalam penelitian ini, penggunaan metode penelitian deskriptif kualitatif akan membantu dalam mendapatkan gambaran yang lebih lengkap dan mendalam tentang kinerja Politeknik Bhakti Asih Purwakarta berdasarkan perspektif Balanced Scorecard.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik wawancara. Dalam wawancara semiterstruktur, peneliti memberikan daftar pertanyaan atau topik yang akan dibahas, namun tidak terikat secara ketat pada urutan atau urutan pertanyaan yang ditentukan. Dalam penelitian ini, teknik wawancara semiterstruktur digunakan untuk memperoleh informasi yang komprehensif mengenai kinerja Politeknik Bhakti Asih Purwakarta dalam perspektif Balanced Scorecard.

Data yang diperoleh dianalisis dengan cara merangkum dan menginterpretasikan temuan-temuan yang muncul, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang fenomena yang diteliti. Untuk keabsahan data dilakukan triangulasi data, yaitu untuk meningkatkan kepercayaan terhadap data yang diperoleh. Triangulasi data mengacu pada penggunaan berbagai sumber data yang berbeda untuk menguji dan memvalidasi temuan penelitian. Triangulasi sumber dilakukan dengan memeriksa data yang diperoleh dari tiga sumber yang berbeda. Data tersebut kemudian dianalisis, dideskripsikan, dan dikategorisasikan untuk mengidentifikasi kesamaan dan perbedaan antara pandangan yang disampaikan oleh masing-masing sumber. Peneliti mencari perspektif yang sama, perbedaan, dan kekhususan dari tiga sumber data tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengukuran kinerja suatu institusi berdasarkan Balanced Scorecard melibatkan empat perspektif utama, yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Untuk melakukan analisis kinerja Politeknik Bhakti Asih Purwakarta berdasarkan metode Balanced Scorecard, perlu dilakukan pengukuran dan evaluasi pada masing-masing perspektif. Berikut adalah contoh analisis kinerja Politeknik Bhakti Asih Purwakarta berdasarkan metode Balanced Scorecard:

1. Perspektif keuangan

Analisis rasio keuangan. memberikan gambaran tentang .keadaan keuangan institusi dan membantu dalam pengambilan keputusan terkait pengelolaan keuangan. Politeknik Bhakti Asih Purwakarta perlu memperhatikan rasio solvabilitas dan likuiditas untuk memastikan keberlanjutan keuangan dan kemampuan dalam memenuhi kewajiban keuangan secara optimal.

a. Rasio Aktivitas

Rasio Aktivitas adalah rasio yang digunakan untuk mengetahui efektivitas institusi dalam menggunakan aktiva atau kekayaannya yang terdiri atas rasio perputaran piutang, rasio perputaran aktiva tetap, dan rasio perputaran total aktiva.



Gambar 1 Rasio Perputaran Piutang Politeknik Bhakti Asih Purwakarta Tahun 2018-2022

Berdasarkan gambar 1, hasil uji rasio perputaran piutang yang dilakukan pada Politeknik Bhakti Asih Purwakarta selama periode 2018-2022 memiliki trendline yang menurun. Artinya, rasio tersebut menunjukkan, jumlah mahasiswa semakin besar, tagihan uang kuliah yang menunggak semakin besar, walau begitu tingkat kegagalan penagihan mendekati nol (0) karena motivasi mahasiswa agar bisa di wisuda dan mendapatkan ijazah.



Gambar 2 Rasio Perputaran Aktiva Tetap Politeknik Bhakti Asih Purwakarta Tahun 2018-2022

Berdasarkan gambar 2, Hasil uji rasio perputaran aktiva. tetap yang dilakukan pada Politeknik Bhakti Asih Purwakarta selama periode 2018-2022 memiliki trendline yang .meningkat. Artinya, rasio tersebut menunjukkan bahwa institusi menggunakan kapasitas aktiva. tetap institusi secara maksimal. Politeknik Bhakti Asih Purwakarta memanfaatkan kesempatan (tentu dengan perhitungan) untuk memaksimalkan pendapatannya dengan cara meningkatkan jumlah aktivananya.



Gambar 3 Rasio Perputaran Total Aktiva Politeknik Bhakti Asih Purwakarta Tahun 2018-2022

Berdasarkan gambar 3, Hasil uji rasio perputaran total. aktiva yang dilakukan pada Politeknik Bhakti Asih Purwakarta selama periode 2018-2022 memiliki trendline. yang meningkat. Artinya rasio. Tersebut. menunjukkan bahwa peningkatan penjualan dimanfaatkan dengan baik oleh Politeknik Bhakti Asih Purwakarta dengan meningkatkan jumlah aktivitya.

b. Rasio Solvabilitas

Rasio solvabilitas adalah Rasio ini bertujuan untuk mengukur tingkat pengelolaan sumber dana dan kemampuan institusi dalam memenuhi kewajiban jangka panjangnya yang terdiri atas Rasio hutang terhadap aktiva dan Rasio hutang terhadap equitas.



Gambar 4 Rasio hutang terhadap aktiva Politeknik Bhakti Asih Purwakarta Tahun 2018-2022

Dari gambar 4, hasil uji rasio Net Profit Margin yang. dilakukan pada Politeknik Bhakti Asih Purwakarta selama periode 2018-2022 memiliki trendline. yang menurun. Artinya, sama seperti rasio perputaran piutang rasio tersebut. menunjukkan walaupun jumlah mahasiswa semakin besar tapi tagihan uang kuliah yang menunggak semakin besar, walau begitu tingkat kegagalan penagihan mendekati nol (0) karena motivasi mahasiswa agar bisa di wisuda dan mendapatkan ijazah.



Gambar 5 Rasio hutang terhadap equitas Politeknik Bhakti Asih Purwakarta Tahun 2018-2022

Berdasarkan gambar 5, Hasil uji Rasio hutang terhadap equitas yang dilakukan pada Politeknik Bhakti Asih Purwakarta selama periode 2018-2022 memiliki trendline yang menurun. Gambar diatas menjelaskan bahwa selama periode penelitian seperti yg dilihat di data sebelumnya semakin banyak jumlah mahasiswa semakin lambat perubahan piutang menjadi kas. Walau begitu tingkat tidak tertagihnya hampir mendekati nol (0). Dan hasil perubahan menjadi kas tadi banyak dipergunakan untuk meningkatkan/memperbanyak aset-aset.

2. Perspektif Pelanggan

Analisis perspektif. pelanggan bertujuan untuk menganalisis seberapa baik hubungan yang. dimiliki institusi dengan pelanggannya dapat memberikan gambaran tentang kinerja Politeknik Bhakti Asih Purwakarta. Dalam menilai kinerja Politeknik Bhakti Asih Purwakarta melalui perspektif. pelanggan terdapat empat hal yang digunakan yaitu :

a. Retensi. pelanggan (customer retention)

Peningkatan hasil uji retensi pelanggan yang dilakukan pada Politeknik Bhakti Asih Purwakarta selama periode 2018-2022 menunjukkan bahwa institusi tersebut berhasil ditahun 2021-2022 dalam mempertahankan

hubungan dengan pelanggan (lihat tabel 2). Hal ini bisa diartikan bahwa pelanggan merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh Politeknik Bhakti Asih Purwakarta, sehingga mereka memilih untuk tetap menjadi pelanggan dan tidak beralih ke institusi lain.

Tabel 2 Retensi Pelanggan

Retensi Pelanggan	2018	2019	2020	2021	2022
A= Total Mahasiswa (Per Januari)	165	140	126	156	526
B= Total Mahasiswa (Per Desember)	140	126	156	526	632
Retensi = B/A	84,85%	90,00%	123,810%	337,179%	120,152%

Dalam wawancara, Politeknik Bhakti Asih Purwakarta mengungkapkan beberapa upaya yang dilakukan untuk mempertahankan hubungan dengan pelanggan. Pertama, mereka menjaga kualitas lulusan agar sesuai dengan harapan dan kebutuhan pasar. Dengan menghasilkan lulusan yang berkualitas, institusi ini dapat membangun kepercayaan pelanggan terhadap kompetensi dan kemampuan mahasiswanya.

Selain itu, Politeknik Bhakti Asih Purwakarta berusaha memenuhi permintaan dan kebutuhan mahasiswa. Ini mencakup penyediaan fasilitas yang memadai, kurikulum yang relevan dengan dunia kerja, serta dukungan dan bimbingan akademik yang memadai. Dengan memberikan pelayanan terbaik kepada mahasiswa, institusi ini dapat membangun hubungan yang baik dan memperoleh kepercayaan dari pelanggan.

Dengan demikian, Politeknik Bhakti Asih Purwakarta telah berhasil menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan melalui upaya mempertahankan kualitas lulusan, memenuhi permintaan mahasiswa, dan memberikan pelayanan terbaik. Hal ini menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan pelanggan dan meningkatkan retensi pelanggan dalam jangka panjang.

b. Akuisisi pelanggan (customer acquisition)

Hasil uji akuisisi pelanggan yang dilakukan pada Politeknik Bhakti Asih Purwakarta selama periode 2018-2022 meningkat. Artinya, akuisisi pelanggan tersebut menunjukkan bahwa institusi berhasil untuk menarik pelanggan baru.

Tabel 3 Akuisisi Pelanggan Politeknik Bhakti Asih Purwakarta/ Tahun 2018-2022

Akuisisi Pelanggan	2018	2019	2020	2021	2022
A= Penambahan Mahasiswa pada tahun tersebut	-25	-14	30	370	106
B= Total Mahasiswa (Per Desember)	140	126	156	526	632
Akuisisi = A/B	-17,857%	-11,111%	19,231%	70,342%	16,772%

Berdasarkan hasil wawancara, seluruh mahasiswa Politeknik Bhakti Asih Purwakarta merupakan pelanggan baru, karena bukan berasal dari pindahan institusi kompetitor melainkan dari sekolah menengah atas/kejuruan atau kelas karyawan/alih jenjang

c. Kepuasan pelanggan (customer satisfaction),

Berdasarkan hasil wawancara, Politeknik Bhakti Asih Purwakarta menetapkan kualitas lulusan sebagai prioritas utama untuk mencapai tingkat kepuasan konsumen tertinggi. Politeknik Bhakti Asih Purwakarta menerapkan standar baku kontrol kualitas lulusan disetiap angkatan.

Sebagaimana dituangkan dalam Permendikti No. 62 Tahun 2016 tentang SPMI, Sistem Penjaminan Mutu Internal mencakup 4 (empat) Buku: buku .I tentang kebijakan mutu, buku II tentang manual .mutu, buku III tentang kumpulan standar pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada Masyarakat, buku IV kumpulan tentang standar Operasional Prosedur (SOP) dan formulir/performa mutu. System penjaminan mutu internal Politeknik Bhakti Asih Purwakarta mengacu pada siklus PPEPP, Penetapan (P), Pelaksanaan (P) Evaluasi (E), Pengendalian (P) dan Pengembangan (P), yang dimulai dengan merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi, pengendalian sampai dengan peningkatan standar sehingga mampu menjamin mutu pendidikan minimal sesuai standar Standar Nasional bahkan jika mampu untuk melampaui standar Nasional pendidikan

tinggi. Buku I tentang Kebijakan Mutu memuat tentang bagaimana Politeknik Bhakti Asih Purwakarta memahami, merancang, dan melaksanakan SPMI dalam penyelenggaraan pelayanan pendidikan tinggi kepada masyarakat sehingga terwujud budaya mutu. Buku II tentang manual Mutu berisi tentang petunjuk praktis mengenai cara, langkah, atau prosedur tentang bagaimana PPMI Politeknik Bhakti Asih Purwakarta dilaksanakan, dievaluasi, dan ditingkatkan mutunya secara berkelanjutan. Buku III berisi standar mutu perguruan tinggi. standar mutu adalah bagaimana politeknik melakukan implementasi dari mutu tridharma pendidikan tinggi. Buku IV: Formulir Mutu berisi tentang buku tertulis yang berfungsi untuk mencatat atau merekam hal atau informasi atau kegiatan tertentu sebagai bagian yang tak terpisahkan dari standar mutu dan Kebijakan Mutu.

Pelaksanaan mutu dilingkungan Polbap dilakukan oleh PPMI setiap Akhir tahun melalui kegiatan AMI. Sistem penjaminan mutu yang dilakukan melalui siklus Penetapan (P), Pelaksanaan (P) Evaluasi (E), Pengendalian (P) dan Pengembangan (P). Dapat diketahui bahwa kinerja Politeknik Bhakti Asih Purwakarta dapat dikategorikan memuaskan. Pelanggan dalam hal ini mahasiswa, merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan Polbap (83,43%) karena mahasiswa diberikan pengalaman menuntut ilmu baik teori secara diskusi maupun studi kasus atau praktek dilapangan (87,66%). Tingkat Kepercayaan masyarakat (76,56%) juga meningkat

3. Perspektif Proses Bisnis Internal

Analisis kinerja perspektif. proses bisnis internal pada Politeknik Bhakti Asih Purwakarta bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana proses bisnis institusi tersebut telah. berjalan dengan baik. Hal ini penting karena proses bisnis yang efektif dan efisien akan berkontribusi pada kepuasan pelanggan dan pencapaian tujuan institusi. Dalam menilai kinerja Politeknik Bhakti Asih Purwakarta melalui perspektif. proses bisnis internal terdapat tiga hal. yang digunakan untuk menganalisis tingkat keberhasilan Politeknik. Bhakti Asih Purwakarta adalah sebagai berikut :

a. Inovasi

Tahun 2019 untuk memenuhi tuntutan globalisasi Akbid berubah bentuk menjadi politeknik dengan penambahan 3 program studi baru. Kurikulum disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat dengan penyesuaian sesuai dengan kompetensinya masing-masing. Berdasarkan data kelulusan mahasiswa Polbap, persentase keberhasilan studi rata-rata 99%. capaian pembelajaran sudah sesuai dengan standar capaian yang telah ditetapkan Rata-rata IPK untuk Prodi Sarjan Terapan Kebidanan adalah 3.74 dan Prodi Profesi Bidan adalah 3.95. Hal ini menunjukkan keberhasilan program studi dalam mencapai proses pembelajaran. Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pencapaian IPK dilakukan dengan melakukan remedial dan masa antara.

b. Proses Operasi

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa proses operasional Politeknik Bhakti Asih Purwakarta sudah berjalan dengan baik. Hal ini dapat diketahui dari kemudahan karyawan dalam pemenuhan kebutuhan .pekerjaannya dan mahasiswa diberikan kritik dan. saran sebesar 60% difasilitasi.

c. Layanan Purna Jual

Layanan Purna jual yang kami terapkan di proses bisnis penerimaan mahasiswa baru adalah jaminan lulusan yang dilihat dari IPK (index pretasi akademik kumulatif) dan keterserapan jumlah lulusan terhadap lapangan kerja. Persentase lulusan tepat waktu sebesar 100%, waktu tunggu lulusan untuk bekerja sebesar 100% untuk standar yang baik yaitu kurang dari 6 bulan.

4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Dalam menilai kinerja Politeknik Bhakti Asih Purwakarta melalui .perspektif pembelajaran dan pertumbuhan terdapat .tiga indikator yang digunakan yaitu :

a. Kapabilitas Karyawan

Berdasarkan hasil kuisioner yang menunjukkan bahwa dosen dari Politeknik Bhakti Asih Purwakarta memiliki kemampuan yang baik dalam pengajaran (95,33%) dan mampu mengontrol serta memberikan solusi

yang baik dalam studi kasus (96,39%), hal ini menunjukkan adanya kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh dosen Polbap.

Kemampuan yang baik dalam pengajaran mencerminkan kompetensi dosen dalam menyampaikan materi pembelajaran secara efektif, mengaktifkan partisipasi mahasiswa, serta memberikan pemahaman yang jelas dan komprehensif. Dosen yang mampu mengontrol dan memberikan solusi yang baik dalam studi kasus menunjukkan keahlian dalam menganalisis situasi, mengaplikasikan pengetahuan dan keterampilan yang relevan, serta memberikan solusi yang tepat dan bermanfaat bagi mahasiswa. Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan dari dosen Politeknik Bhakti Asih Purwakarta dapat menjadi indikator positif terkait dengan kualitas pengajaran dan kemampuan dosen dalam menghadapi tantangan dalam proses pembelajaran. Hal ini menggambarkan bahwa dosen telah memberikan kontribusi yang baik dalam mendukung perspektif pelanggan dalam *Balanced Scorecard*, yaitu memenuhi kebutuhan dan memberikan pelayanan terbaik bagi mahasiswa. Untuk meningkatkan akreditasi kampus dan juga meningkatkan animo mahasiswa, peningkatan dari sisi dosen yaitu memberikan beasiswa untuk meneruskan jenjang S3. Memberikan pelatihan dan sertifikasi guna meningkatkan kompetensi dosen. Mengadakan training SPMI untuk memahami mengenai mutu, kemampuan analisis data, keterampilan evaluasi, perencanaan dan perbaikan mutu pendidikan.

Politeknik Bhakti Asih Purwakarta juga memiliki karyawan yang menunjang proses pembelajaran yang cepat dan tanggap dalam melayani mahasiswa (83,78%) serta ramah dan sabar dalam melayani mahasiswa (89,65%).

b. Kapabilitas Sistem Informasi

Berdasarkan hasil analisis dari wawancara, dapat disimpulkan bahwa Politeknik Bhakti Asih Purwakarta memiliki kapabilitas yang baik dalam hal sistem informasi. Beberapa hal yang menunjukkan kapabilitas tersebut adalah (1) Ketersediaan data yang lengkap dan akurat: Politeknik Bhakti Asih Purwakarta telah menyediakan data-data yang dibutuhkan dengan lengkap dan akurat. Hal ini menunjukkan bahwa institusi memiliki sistem informasi yang mampu mengumpulkan, menyimpan, dan mengelola data dengan baik; (2) Tim IT yang bertanggung jawab: Politeknik Bhakti Asih Purwakarta memiliki petugas IT yang bertanggung jawab atas proses pengolahan data institusi maupun layanan kepada mahasiswa. Keberadaan tim IT ini menunjukkan adanya dukungan dan perhatian yang serius terhadap pengelolaan sistem informasi; dan (3) Sistem informasi yang aman dan terjamin kerahasiaannya: Politeknik Bhakti Asih Purwakarta telah mengimplementasikan sistem informasi khusus yang dirancang untuk menjaga kerahasiaan data. Hal ini menunjukkan kesadaran akan pentingnya keamanan data dan privasi informasi. Hanya anggota internal institusi yang memiliki akses ke sistem informasi tersebut, yang berarti adanya kontrol terhadap akses data.

Dengan adanya kapabilitas sistem informasi seperti di atas, Politeknik Bhakti Asih Purwakarta dapat memastikan ketersediaan data yang akurat dan terpercaya, serta menjaga kerahasiaan data dengan baik. Hal ini akan mendukung proses pengambilan keputusan yang lebih efektif dan efisien, serta meningkatkan kinerja institusi secara keseluruhan.

c. Motivasi, Pemberdayaan, dan Keselarasan

Dalam perspektif Motivasi, Pemberdayaan, dan Keselarasan, Politeknik Bhakti Asih Purwakarta melaksanakan pelatihan karyawan, termasuk pelatihan dosen, dengan mengikuti training yang diselenggarakan oleh institusi itu sendiri atau mendatangkan pelatih dari luar institusi. Pelatihan ini dilakukan dua kali dalam setahun, dengan tujuan untuk meningkatkan kompetensi karyawan dan dosen serta mengikuti perkembangan terbaru dalam bidangnya. Institusi ini berupaya meningkatkan kompetensi karyawan melalui program tahunan yang dijalankan oleh Politeknik Bhakti Asih Purwakarta. Hasil evaluasi tersebut digunakan sebagai dasar untuk mengembangkan program pengembangan kompetensi yang lebih lanjut.

Politeknik Bhakti Asih Purwakarta juga melakukan rotasi kerja yang dilakukan dalam satu tingkatan yang sama. Untuk dosen, rotasi dilakukan setiap 4-5 tahun. Tujuan dari rotasi kerja adalah untuk menjaga kualitas pelayanan pembelajaran dan mendorong perkembangan karyawan. Rotasi kerja membantu karyawan

untuk memperluas pemahaman mereka tentang berbagai aspek pekerjaan dan meningkatkan keterampilan mereka di berbagai bidang.

Politeknik Bhakti Asih Purwakarta juga melakukan promosi jabatan dengan cara mengevaluasi karyawan yang memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Persyaratan tersebut mencakup kedisiplinan dalam mengerjakan tugas, patuh terhadap peraturan, kualitas dan kuantitas kerja dalam mencapai target yang ditetapkan, kemampuan dalam bekerja sama, kecakapan, kreativitas, serta pencapaian prestasi kerja sebelumnya. Promosi jabatan ini memberikan motivasi kepada karyawan untuk terus meningkatkan kinerja dan memberikan pengakuan atas prestasi kerja yang telah dicapai (Kurniawan & Fitriyani, 2021).

Dengan adanya kegiatan seperti pelatihan, peningkatan kompetensi, rotasi kerja, dan promosi jabatan, Politeknik Bhakti Asih Purwakarta memberikan motivasi, pemberdayaan, dan keselarasan kepada karyawan. Hal ini membantu menciptakan lingkungan kerja yang memotivasi karyawan untuk berkembang, memberikan kontribusi yang lebih besar, dan mencapai tujuan organisasi secara efektif.

KESIMPULAN

Kinerja Politeknik Bhakti Asih Purwakarta dengan menggunakan metode Balanced Scorecard telah berjalan dengan baik. Kinerja Politeknik Bhakti Asih Purwakarta pada perspektif keuangan dinilai sangat baik. Hal ini terlihat dari hasil uji rasio aktivitas dan solvabilitas yang menunjukkan perputaran aktiva yang baik. Kinerja Politeknik Bhakti Asih Purwakarta pada perspektif pelanggan dinilai baik. Hal ini terlihat dari hasil uji retensi pelanggan selama periode 2018-2022 yang meningkat, menunjukkan kemampuan institusi dalam mempertahankan hubungan dengan pelanggannya. Kinerja Politeknik Bhakti Asih Purwakarta pada perspektif bisnis internal juga dinilai baik. Persentase lulusan yang menyelesaikan studi tepat waktu sebesar 100%, serta waktu tunggu lulusan untuk mendapatkan pekerjaan yang juga mencapai 100% sesuai standar yang baik yaitu kurang dari 6 bulan. Proses operasional Politeknik Bhakti Asih Purwakarta juga telah berjalan dengan baik. Adanya fasilitasi dalam memberikan kritik dan saran kepada mahasiswa sebesar 60% juga menunjukkan adanya upaya dalam meningkatkan kualitas proses operasional.

Kinerja Politeknik Bhakti Asih Purwakarta pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan juga dinilai baik. Begitu juga dalam sistem informasi, petugas IT Polbap telah memberikan pelayanan dan menjaga keamanan data dengan baik. Dalam aspek motivasi, pemberdayaan, dan keselarasan, proses pengembangan karyawan Polbap berjalan dengan lancar. Upaya untuk memotivasi karyawan, memberdayakan mereka, dan memastikan keselarasan antara tujuan institusi dan individu telah diperhatikan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Fatimah, S., Kurdi, F. N., & Thamrin, M. H. (2016). Strategi Peningkatan Kinerja dengan Metode Balanced Scorecard di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ogan Ilir. *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan: Publikasi Ilmiah Fakultas Kedokteran Universitas Srinjaya*, 3(1), 401-409.
- Hardiyanto, Y., Ali, A. H. N., & Pambudi, H. A. (2005). Perancangan dan Pembuatan Sistem Informasi Pengukuran Kinerja Pemasaran dengan Metode Balanced Scorecard Studi kasus PT. Semen Gresik. *Jurnal, Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi*.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). Linking the balanced scorecard to strategy. *California management review*, 39(1), 53-79.
- Kurniawan, A., & Fitriyani, F. (2021). Pengaruh insentif dan promosi jabatan terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Riset Keuangan dan Akuntansi*, 7(2).
- Mahsun, M., Saiban, K., & Munir, M. (2022). Pengembangan Pendidikan Vokasi Perspektif Maqāṣid al-Syar'ah dalam Mewujudkan Sumber Daya Manusia yang Produktif Masalah. *Bidayatuna Jurnal Pendidikan Guru Mandrasah Ibtidaiyah*, 5(2), 126-148.

-
- Majid, A. A. (2021). *Sinergisitas Dan Kolaborasi Antara Perguruan Tinggi (Vokasi) Dan Dunia Industri*. Internet. Retrieved from: <https://forkomdosenaslibrebes.com/2021/05/20/sinergisitas-dan-kolaborasi-antara-perguruan-tinggi-vokasi-dan-dunia-industri/>
- Maryanto, M. (2018). Analisa Kinerja dengan Pendekatan Balanced Scorecard Pada PDAM Tirta Sakti Kabupaten Kerinci. *Jurnal Akuntansi dan Ekonomika*, 8(1), 92-97.
- Oktariani, O., & Ekadiansyah, E. (2022). Dampak Pembelajaran Remedial pada Self Regulated Learning Siswa di Sekolah Kejuruan/Pendidikan Vokasi. *Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK)*, 4(6), 8121-8128.
- Oktaviane, D. P. (2021). Evaluasi Kinerja Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kota Padang Menurut Perspektif Balanced Scorecard. *JESS (Journal of Education on Social Science)*, 5(1), 108-122.
- Sari, A. P., & Retnani, E. D. (2015). Penerapan Balanced Scorecard Sebagai Alat Pengukuran Kinerja Pada Rumah Sakit Islam Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 4(11).
- Suta, I. W. P., & Dwiastuti, G. A. S. A. (2017). Pengukuran Kinerja dengan Pendekatan Balanced Scorecard pada Kantor Pusat PT Bank Pembangunan Daerah Bali. *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*, 12(1 Maret), 32.
- Tribunnews. (2013). *Mubaimin Iskandar: 600 Ribu Sarjana di Indonesia jadi Pengangguran*. Internet. Retrieved from <https://www.tribunnews.com/nasional/2013/11/03/muhaimin-iskandar-600-ribu-sarjana-di-indonesia-jadi-pengangguran>.
- Widyastuti, I. T., Indriana, I., Umar, A., & Bawono, A. (2017). Analisis kinerja perusahaan dengan metode balanced scorecard (studi kasus PT XYZ bergerak di bidang telekomunikasi). *Jurnal Administrasi dan Kesekretarisan*, 2(2), 124-137.
- Wonggo, D. (2010). Tantangan Pendidikan Kejuruan dalam Era Perdagangan Bebas. *Prosiding APTEKINDO*.
- Wutun, M. M. (2020). Analisis Balanced Scorecard dalam Pengukuran Kinerja Radio Republik Indonesia Kupang. *Inspirasi Ekonomi: Jurnal Ekonomi Manajemen*, 2(4), 1-14.