

ANALISIS PENGUKURAN KINERJA PERGURUAN TINGGI DAN
IMPLEMENTASI *QUALITY MANAGEMENT SYSTEM* ISO 9001:2008
MENGUNAKAN METODE *BALANCE SCORECARD*
(STUDI KASUS SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SUMATERA BARAT)

TESIS

HENDRA GUSTOMI
1021221011



Pembimbing
Dr. Suhairi, M.Si, Ak
Dr Yurniwati, SE, M.Si, Ak

PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ANDALAS
2017

ANALISIS PENGUKURAN KINERJA PERGURUAN TINGGI DAN IMPLEMENTASI
QUALITY MANAGEMENT SYSTEM ISO 9001:2008
MENGUNAKAN METODE *BALANCE SCORECARD*
(STUDI KASUS SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SUMATERA BARAT)

Oleh : Hendra Gustomi (1021221011)
(Dibawah Bimbingan Dr. Suhairi, M.Si, Ak dan Dr Yurniwati, SE, M.Si, Ak)

Abstrak

Penelitian bertujuan untuk mengukur kinerja perguruan tinggi yang mengimplementasikan Quality Management System ISO 9001: 2008 dengan menggunakan metode Balance Scorecard. Jenis penelitian adalah eksplanatif dimana penelitian bertujuan untuk menemukan penjelasan tentang mengapa suatu kejadian atau gejala terjadi menggunakan metode kualitatif . Hasil dari penelitian ini adalah gambaran mengenai hubungan sebab akibat antara implementasi QMS ISO 9001:2008 Terhadap kinerja STIE SUMBAR menggunakan Empat Perspektif Balance Scorecard. Hasil penelitian diperoleh bahwa empat (4) perspektif meliputi Prespektif keuangan, Perspektif Pelanggan, Perspektif Proses Bisnis Internal dan Prespektif Pembelajaran dan Pertumbuhan menunjukkan kinerja yang baik dimana total skor yang diperoleh adalah 9 poin pada 9 Key Performance Index (KPI) yang ditetapkan, angka tersebut diatas prasyarat minimal yang telah ditetapkan oleh STIE SUMBAR. Dilihat dari implementasi ISO 9001:2008 telah mencapai 89% dalam bidang kerja dan dokumen laporan sisanya 11% belum lengkap dan tidak tersedia sehingga menjadi perbaikan dan peningkatan dimasa datang. Hasil kajian dapat menyimpulkan bahwa kinerja STIE SUMBAR telah namun sesuai sasaran mutu yang telah ditetapkan namun diperlukan peningkatan sasaran mutu untuk lebih meningkatkan kinerja STIE SUMBAR di masa datang.

Kata Kunci: Balance Scorecard, QMS ISO 9001:2008, Mutu



ANALYSIS OF COLLEGE PERFORMANCE MEASUREMENT AND
IMPLEMENTATION OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OF ISO 9001:2008
USING THE METHOD OF BALANCE SCORECARD (CASE STUDIES IN STIE
SUMBAR)

by: Hendra Gustomi (1021221011)

(Under the guidance of Dr. Suhairi, M. Si, Ak and Dr. Yurniwati, SE, M. Si, Ak)

Abstract

The study aims to measure the performance of the College implemented Quality Management System ISO 9001:2008 by using the method of Balance Scorecard. This type of research is eksplanatif where the research aims to find an explanation of why an event or symptoms occur using qualitative methods. The results of this research is a reflection of the relationship between the causal 9001:2008 ISO QMS implementation on performance STIE SUMBAR uses four perspective of Balance Scorecard. The research results obtained that four (4) perspective covering the Financial Perspective, the Customer Perspective, the perspective of Internal business processes and the learning and growth Perspective shows good performance in which the total score obtained is 9 points in 9 Key Performance Index (KPI) set, the figure above the minimal precondition set by the STIE SUMBAR. Viewed from the implementation of the ISO 9001:2008 has reached 89% in the field of employment and the remaining 11% report document is incomplete and is not available to the repair and improvement of future coming. Results of the study it can be concluded that the performance of the STIE SUMBAR has appropriate however STIE SUMBAR target predetermined quality but required an increase in the quality of the goal to further improve the performance of STIE SUMBAR in the future.

Keywords: Balance Scorecard, QMS ISO 9001:2008, Performance

