

Abstrak

Pada era globalisasi, Indonesia mengalami kondisi usaha yang semakin kompleks. Ketatnya persaingan memacu setiap organisasi usaha untuk terus mengembangkan sektor usaha maupun fungsi operasionalnya terutama untuk usaha yang bergerak di sektor jasa. Suatu manajemen harus dapat menjadi penggerak sekaligus pengendali (*controller*) perusahaan dengan baik, sehingga peran aktif manusia dalam suatu manajemen usaha akan mendominasi organisasi usaha untuk mencapai visi dan misi yang telah ditetapkan. Untuk itu organisasi perlu diukur kinerjanya. Dua aspek pengukuran penting yaitu aspek finansial dan aspek non-finansial harus terjadi keseimbangan agar pencapaian keberhasilan usaha dapat berlangsung jangka panjang.

Balanced Scorecard merupakan pengukuran yang seimbang dan mencakup dua aspek di atas dan dengan penekanan pada analisa – analisa yang bersifat kualitatif. Analisa kualitatif yang mencakup finansial, pelanggan, proses internal bisnis serta pertumbuhan dan pembelajaran pada organisasi usaha diperoleh lewat kuisioner dan data sekunder yang dapat dijadikan ukuran yang baik.

Hasil kuisioner menunjukkan bahwa Universitas “X” Surabaya pada perspektif keuangannya sudah efisien karena perolehan Sumbangan Penyelenggaraan Pendidikan (SPP) pertahun lebih besar dibandingkan *unit cost* periode 2003/2004. Kinerja layanan dinilai baik oleh sampel mahasiswa yang sudah diambil karena universitas sangat *mensupport academic* mahasiswanya. Proses internal bisnis universitas juga baik karena hubungan antara karyawan cukup baik sehingga menciptakan iklim kerja yang *kondusif*. Pertumbuhan dan pembelajaran universitas masih kurang terjadwal namun tingkat presensi baik karena kepuasan karyawan dijaga dengan *insentif* yang tepat dan *job description* yang jelas.

Dari hasil olahan kuisioner, wawancara dan observasi langsung dapat diketahui untuk dapat mengendalikan kinerja yang sudah dilakukan diperlukan suatu pengukuran yang dapat melihat dari keseimbangan aspek penting Universitas “X” Surabaya sehingga terjadi pelipatgandaan kinerja keuangan yang meningkat dari tahun ke tahun.