

**ANALISIS PENGUKURAN KINERJA DI SEKOLAH TINGGI AGAMA
ISLAM NEGERI (STAIN) KEDIRI DENGAN MENGGUNAKAN
PENDEKATAN PERSPEKTIF PELANGGAN**

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh:

MIFTAHUL ISTIFADAH

NIM: 9.313.178.13

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
JURUSAN SYARI'AH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
(STAIN) KEDIRI**

2018

HALAMAN PERSETUJUAN

ANALISIS PENGUKURAN KINERJA DI SEKOLAH TINGGI AGAMA
ISLAM NEGERI (STAIN) KEDIRI DENGAN MENGGUNAKAN
PENDEKATAN PERSPEKTIF PELANGGAN

MIFTAHUL ISTIFADAH

NIM: 9.313.178.13

Disetujui Oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

H. Abdul Wahab Ahmad Khalil, MA
NIP. 19670111 200112 1 001

Achmad Munif, SE, MM
NIP. 1961025 200312 2 001

NOTA DINAS

Kediri, 20 Februari 2018

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : **Bimbingan Skripsi**

Kepada
Yth, **Bapak Ketua STAIN Kediri**
Di-
Jl. Sunan Ampel 07 – Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan bapak ketua untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : MIFTAHUL ISTIFADAH
NIM : 9.313.178.13
Judul : **ANALISIS PENGUKURAN KINERJA DI
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
(STAIN) KEDIRI DENGAN MENGGUNAKAN
PERSPEKTIF**

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian tingkat akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqasah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II

H. Abdul Wahab Ahmad Khalil, MA
NIP. 19670111 200112 1 001

Achmad Munif, SE, MM
NIP. 1961025 200312 2 001

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 29 Maret 2018

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : **Penyerahan Skripsi**
Kepada
Yth, **Bapak Ketua STAIN Kediri**
Di-
Jl. Sunan Ampel 07 – Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan ini kami kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : MIFTAHUL ISTIFADAH
NIM : 9.313.178.13
Judul : **ANALISIS PENGUKURAN KINERJA DI
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
(STAIN) KEDIRI DENGAN MENGGUNAKAN
PERSPEKTIF PELANGGAN**

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntutan yang telah diberikan dalam sidang munaqasah yang dilaksanakan pada tanggal 14 Maret 2018, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II

H. Abdul Wahab Ahmad Khalil, MA
NIP. 19670111 200112 1 001

Achmad Munif, SE, MM
NIP. 1961025 200312 2 001

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS PENGUKURAN KINERJA DI SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN) KEDIRI DENGAN MENGUNAKAN PENDEKATAN PERSPEKTIF PELANGGAN

MIFTAHUL ISTIFADAH
NIM: 9.313.178.13

Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri
(STAIN) Kediri pada tanggal 14 Maret 2018

Tim Penguji,

1. Penguji Utama

Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI (.....)
NIP. 19750101 199803 1 002

2. Penguji I

H. Abdul Wahab Ahmad Khalil, MA (.....)
NIP. 19670111 200112 1 001

3. Penguji II

Achmad Munif, SE, MM (.....)
NIP. 1961025 200312 2 001

Kediri, 29 Maret 2018

Ketua STAIN Kediri

Dr. H. Nur Chamid, M.M.
NIP. 19680714 199703 1 002

HALAMAN PERSEMBAHAN

Pertama, puji syukur kehadirat Allah SWT. Tuhan seluruh alam. Kedua, Shalawat serta salam semoga tetap terhaturkan bagi junjungan kita Baginda Rasulullah SAW yang menjadi utusan-Nya sebagai Nabi Akhir zaman. Semoga seluruh umat muslim mendapatkan syafaat beliau di hari kiamat kelak. Aamien...

Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

Kedua orang tua tercinta yang telah tiada, Bapak "Alm. Abu Hanifah" dan Ibu "Umi Kulsum" yang tidak pernah bosan-bosannya memberikan fasilitas, didikan, nasehat, do'a dan dukungan semasa hidupnya.

Kepada Dosen Pembimbing 1 dan 2 yaitu Bapak H. Abdul Wahab Ahmad Khalil, MA dan Bapak Achmad Munif, SE, MM yang tanpa kenal lelah membimbing dan memberi masukan serta motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

Kepada seluruh dosen dan karyawan STAIN Kediri atas ilmu dan pelayanannya selama saya menjadi mahasiswa.

Kepada keluarga kecil tercinta Mbak Ina, Pak Yong, Mbak Ida, Pak Tyok, Mas Surur, Mbak Rizki, Aufa, Azam, Raka, Keysha, calon bayiku dan Suamiku Abang M. Rizal Azinuddin, si Doi yang selalu mensupport dari segi moril dan materiil selama pengerjaan skripsi ini.

Kepada pengasuh pondok PPP Ar-Roudloh, Abah H. Mu'min Firmansyah M.HI dan Bu Nyai Anik Amurwani Firman, SE, atas bimbingan dan ilmu yang telah diberikan kepada saya. Barokallahulahuma.

Kepada Kakung Kardjito dan Eyang Putri Murni yang mana menjadi wasilah bertemunya si abang. Semoga Allah merahmati dan mengampuni dosa-dosa beliau.

Seluruh keluarga besar PP ar-Roudloh yang sangat kucintai, keluarga dalem, pengurus dan santri yang telah bersama-sama selama 3 tahun ini.

Kepada para sahabat-sahabatku ES kelas H yang selalu ada untuk membantu, Nur Jannah, Renita, Elvin, Ais, Lika, Laila, Indah, Isna, Sukma, dan para lelaki semuanya yang tak dapat tersebut satu persatu, terimakasih.

Kepada kombinasi tombol "ctrl+c", "ctrl+v", ctrl+z", "ctrl+s", dan kombinasi tombol-tombol yang lainnya.

Kepada teman-teman angkatan 2013 program studi Ekonomi Syari'ah yang selalu memberi dukungan satu sama lain dalam segala hal yang menuju pada kebaikan, dan

Semuanya yang menyayangiku.

ABSTRAK

Miftahul Istifadah: Dosen Pembimbing H. Abdul Wahab Ahmad Khalil, MA., Achmad Munif, SE, MM. : ANALISIS PENGUKURAN KINERJA DI SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN) KEDIRI DENGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN PERSPEKTIF PELANGGAN Skripsi Jurusan Syariah, Ekonomi Syariah, STAIN KEDIRI, 2018

Kata Kunci : Pengukuran Kinerja, STAIN Kediri, Perspektif Pelanggan.

Pengukuran Kinerja merupakan proses mengukur tingkat capaian kinerja yang digunakan sebagai dasar untuk menilai tingkat keberhasilan. Pengukuran Kinerja dapat dilakukan di semua organisasi termasuk organisasi nirlaba seperti STAIN Kediri. Dengan mengadopsi pengukuran kinerja metode *Balanced Scorecard* perspektif pelanggan, diharapkan STAIN Kediri mampu mengevaluasi kinerja sehingga kedepan dapat menjadi lebih baik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengukuran kinerja Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Kediri dengan menggunakan perspektif pelanggan (mahasiswa), dimana terdapat tiga indikator sebagai pengukurannya yakni Akuisisi Pelanggan (*Acquisition Customer/ CA*), Retensi Pelanggan (*Customer Retention/ CR*), dan Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction/ CS*) yang diketahui dengan menggunakan kuesioner. CA ialah untuk mengetahui seberapa besar kemampuan STAIN Kediri dalam menarik sejumlah pelanggan baru (mahasiswa baru) pada tahun tertentu, CR ialah untuk mengetahui seberapa besar kemampuan STAIN Kediri dalam mempertahankan pelanggan (mahasiswa) sampai dinyatakan lulus pada tahun tertentu, dan CS ialah untuk mengetahui seberapa puas pelanggan (mahasiswa) atas pelayanan yang diberikan STAIN Kediri meliputi pelayanan karyawan, dosen pengajar, sarana prasarana, dan lain-lain.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dan jenis penelitian menggunakan deskriptif. Sumber data penelitian ini adalah primer dan sekunder, data primer meliputi kuesioner yang diisi sebanyak 100 responden yang merupakan mahasiswa aktif STAIN Kediri dengan teknik *simple random sampling* dengan menggunakan Skala Likert sebagai opsi jawabannya, meliputi: Aspek *Tangibles*, Aspek *Reliabilit*, Aspek *Responsiveness*, Aspek *Assurance*, Aspek *Empathy*, dan Aspek *Information System*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa rentang tahun 2014/2017, kinerja STAIN Kediri pada indikator CA dan CR berturut-turut memperoleh skor 19 (95%) dan 17 (85%) dengan kriteria penilaian “sangat baik”. Pada indikator CS dalam uji validitas dan realibitas, hasilnya ialah 49 pernyataan dinyatakan valid dan mempunyai tingkat reliabilitas 0,940 memperoleh skor 18 (60%) dengan kriteria “kurang puas” yang menunjukkan bahwa mahasiswa STAIN Kediri kurang puas terhadap layanan STAIN Kediri. Kinerja secara keseluruhan diperoleh total skor 54 (77,14 %) dari skor maksimal 70. Skor tersebut berada pada skala 47,6-58,7 dengan kriteria penilaian “Baik”.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي أَرْسَلَ رَسُولَهُ بِالْهُدَىٰ وَدِينِ الْحَقِّ لِيُظْهِرَهُ عَلَىٰ الدِّينِ كُلِّهِ وَلَوْ كَرِهَ الْمُشْرِكُونَ صَلَاةً وَسَلَامًا دَائِمِينَ مُتَلَاذِمِينَ عَلَىٰ رَسُولِهِ مُحَمَّدٍ. إِنِّي بَشَرٌ مِمَّنْ بَشَرِئِهِ الْمُؤْمِنُونَ وَعَلَىٰ آلِهِ وَأَصْحَابِهِ هُمْ الْمَجَاهِدُونَ الْكَامِلُونَ . أَمَّا بَعْدُ.

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT, Dzat yang telah memberikan dan melimpahkan berbagai nikmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, juga kepada segenap keluarga, para sahabat, serta umat Beliau diakhir zaman ini. Aamien.

Dengan selesainya penyusunan skripsi ini, peneliti haturkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu, baik berupa moril maupun materiil, terutama kepada:

1. Allah SWT sebagai Tuhan Yang Maha Esa, Maha Kuasa atas segala sesuatu.
2. Bapak Dr. H. Nur Chamid, M.M., selaku Ketua STAIN Kediri.
3. Bapak Dr. H. Imam Anas Muslih, M.HI., selaku ketua jurusan *Syari'ah* dan Bapak Dr. H. Ahmad Syukur Lc, M.EI selaku ketua prodi Ekonomi *Syari'ah*, dan Moh. Nafik, MHI, selaku Wali Studi .
4. Bapak H. Abdul Wahab Ahmad Khalil, MA, selaku Pembimbing I dan Achmad Munif, SE, MM, selaku pembimbing II dalam penelitian skripsi ini.
5. Kedua orang tua tercinta, Almarhum Abu Hanifah dan Almarhumah Ibu Umi Kulsum yang menjadi hamba Allah yang mengabdikan diri untuk mendidik anak-anaknya, menjadi suri tauladanku di rumah, dan yang selalu kudoakan.

Dan Kakak-kakakku tercinta yang terus memotivasi dan mondo'akan saya agar tak pernah berputus asa dan merasa menjadi adik yang paling bahagia.

6. Teman-teman angkatan 2013 program studi Ekonomi Syari'ah yang selalu dalam kebersamaan baik suka maupun duka, khususnya kepada sahabat karibku ES Kelas H.

Mudah-mudahan amal kebaikan dan jerih payah mereka mendapatkan imbalan dari Allah SWT. Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan, hal ini karena keterbatasan kemampuan dan referensi yang ada. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis harapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan dan perbaikan, agar nantinya skripsi ini lebih bermanfaat sebagaimana mestinya. *Amien amin yā rabbal 'ālamien....*

Kediri, 20 Februari 2018

Miftahul Istifadah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
NOTA DINAS	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Kegunaan Penelitian.....	10
E. Telaah Pustaka.....	11
BAB II LANDASAN TEORI.....	14
A. Pengukuran Kinerja.....	14
1. Pengertian Kinerja.....	14

2. Indikator Kinerja	14
3. Pengukuran Kinerja dan Tujuan Pengukuran Kinerja.....	15
4. Manfaat Pengukuran Kinerja.....	16
5. <i>Balanced Scorecard</i>	17
B. Pengukuran Kinerja Pada Perguruan Tinggi Menggunakan Perspektif Pelanggan	33
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	36
B. Lokasi Penelitian	36
C. Jenis dan Sumber Data	36
D. Teknik Pengumpulan Data	38
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	39
F. Definisi Operasional.....	41
G. Instrumen Penelitian	44
H. Uji Instrumen Penelitian.....	45
I. Teknik Analisis Data	50
BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	60
A. Paparan Data.....	60
1. Sejarah Singkat Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Kediri.....	60
2. Struktur Organisasi Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Kediri	62

3. Visi, misi, dan tujuan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Kediri	64
4. Jurusan dan Program Studi STAIN Kediri.....	65
5. Unit Kerja STAIN Kediri	70
6. Data Mahasiswa STAIN Kediri	74
B. Temuan Penelitian	84
1. Perhitungan Tingkat Pemerolehan Pelanggan (<i>Customer Acquisition</i>) STAIN Kediri tahun 2014-2017	84
2. Perhitungan Tingkat Retensi Pelanggan (<i>Customer Retention</i>) STAIN Kediri tahun 2014 - 2017.....	86
3. Tingkat Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction/ CS</i>) STAIN Kediri tahun 2014-2017.....	89
BAB V PEMBAHASAN	107
A. Analisis Tingkat Pemerolehan Pelanggan (<i>Customer Acquisition</i>)....	107
B. Analisis Tingkat Retensi Pelanggan (<i>Customer Retention</i>)	109
C. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>).....	111
D. Kinerja STAIN Kediri Menggunakan Pendekatan Persektif Pelanggan Secara Keseluruhan.....	113
BAB VI PENUTUP	118
A. Kesimpulan	119
B. Saran	120
DAFTAR PUSTAKA	123

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	<i>Perspektif Pelanggan “Core Measurement Group”</i>	23
Gambar 2.2	Perspektif Proses Bisnis Internal	26
Gambar 2.3	Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	30
Gambar 4.1	Pimpinan Stain Kediri Periode 2014-2018.....	62
Gambar 5.1	Grafik Skor Kinerja STAIN Kediri dengan Menggunakan Pendekatan Perspektif Pelanggan	116

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Operasional Penelitian	44
Tabel 3.2	Skala Likert Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Kinerja Pelayanan STAIN Kediri	51
Tabel 3.3	Skala Pengukuran Akuisisi Pelanggan	52
Tabel 3.4	Skala Pengukuran Retensi Pelanggan.....	53
Tabel 3.5	Perhitungan Frekuensi Jawaban Kuesioner	55
Tabel 3.6	Skala Pengukuran Kepuasan Pelanggan	57
Tabel 3.7	Format Bobot Keseluruhan Perspektif Pelanggan	58
Tabel 3.8	Nilai Kinerja Akhir Perspektif Pelanggan	59
Tabel 4.1	Data Mahasiswa Baru STAIN Kediri Angkatan 2014 - 2017	75
Tabel 4.2	Data Mahasiswa Aktif STAIN Kediri Angkatan 2013 - 2017.....	78
Tabel 4.3	Data Mahasiswa STAIN Kediri yang Lulus Angkatan 2014 - 2017	80
Tabel 4.4	Jumlah Mahasiswa STAIN Kediri Angkatan 2014 - 2017.....	81
Tabel 4.5	Jumlah Mahasiswa STAIN Kediri yang Keluar Tanpa Keterangan Tahun 2014 - 2016.....	82
Tabel 4.6	Jumlah Mahasiswa STAIN Kediri yang Bertahan tahun 2014 - 2016 .83	
Tabel 4.7	Tabel Rekapitulasi Data Mahasiswa STAIN Kediri tahun 2013 - 2017	83
Tabel 4.8	Hasil Validitas Kepuasan Mahasiswa (<i>Customer Satisfaction</i>).....	91
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Mahasiswa(<i>Customer Satisfaction</i>) Sebelum Uji Coba	95

Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Mahasiswa(<i>Customer Satisfaction</i>) Setelah Uji Coba	95
Tabel 4.11	Hasil Perhitungan Frekuensi Jawaban Kuesioner.....	96
Tabel 5.1	Kinerja Perspektif Pelanggan Indikator <i>Customer Acquisition</i>	108
Tabel 5.2	Kinerja Perspektif Pelanggan Indikator <i>Customer Retention</i>	110
Tabel 5.3	Kinerja Perspektif Pelanggan Indikator <i>Customer Satisfaction</i>	112
Tabel 5.4	Nilai Kinerja STAIN Kediri Perspektif Pelanggan secara Keseluruhan	115

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Rekap Mahasiswa Baru STAIN Kediri 5 (Lima) Tahun Terakhir
- Lampiran 2 Rekapitulasi Data Mahasiswa Aktif STAIN Kediri Semester Gasal 2017
- Lampiran 3 Rekapitulasi Kelulusan STAIN Kediri 5 (Lima) Tahun Terakhir
- Lampiran 4 Kuesioner Untuk Kepuasan Pelanggan (Mahasiswa) Atas Pelayanan STAIN Kediri
- Lampiran 5 Data Kuesioner Tingkat Kepuasan Pelanggan (Mahasiswa) Atas Pelayanan STAIN Kediri
- Lampiran 6 Hasil Uji Validitas Kuesioner Menggunakan SPSS *for Windows* 21
- Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Menggunakan SPSS *for Windows* 21
- Lampiran 8 Gedung Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Kediri
- Lampiran 9 Dokumentasi Pengisian Kuesioner Oleh Mahasiswa STAIN Kediri
- Lampiran 10 Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 11 Riwayat Hidup Penulis