

## ABSTRAK

Fakultas Ekonomi dan Bisnis merupakan salah satu fakultas yang ada di Telkom University yang tujuan utamanya bukan untuk mencari keuntungan, tetapi lebih kepada jasa konsumen. Selama ini dalam menilai kinerjanya, FEB Telkom University telah menggunakan metode *Balanced Scorecard*. Namun pada penelitian ini berfokus untuk melakukan evaluasi kinerja FEB Telkom University hanya dari tiga perspektif, yaitu perspektif pelanggan, perspektif proses internal bisnis, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Hal tersebut untuk mengetahui sejauhmana efektivitas kinerja *Balanced Scorecard* yang telah diimplementasikan oleh FEB Telkom University dari aspek non finansial.

Penelitian dilakukan dengan menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Pada perspektif pelanggan berfokus pada kepuasan pelanggan, perspektif proses internal bisnis berfokus peningkatan proses layanan, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan berfokus pada kepuasan dosen dan karyawan. Teknik pengumpulan data menggunakan data primer karena penelitian menggunakan kuesioner sebagai alat ukur penelitian. Dan pada teknik analisa data peneliti menggunakan regresi linier berganda dengan Uji T dan Uji F sebagai uji signifikansi.

Dari hasil penelitian berdasarkan perspektif pelanggan, perspektif proses internal bisnis dan persepektif pembelajaran dan pertumbuhan. Pada perspektif pelanggan dilihat dari hasil penelitian ternyata tidak berpengaruh terhadap kinerja FEB Telkom University dikarenakan sampel yang digunakan berbeda. Sedangkan pada perspektif proses internal bisnis dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan keduanya berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja FEB Telkom University dikarenakan peningkatan proses layanan dan kesejahteraan para dosen dan karyawan menjadi fokus utama, maka hal ini menjadi salah satu faktor dalam meningkatkan kinerja FEB. Pada hasil korelasi regresi berganda, ketiga variabel independent (perspektif pelanggan, perspektif proses internal bisnis, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan) ketiganya berpengaruh terhadap variabel dependent (kinerja FEB TelkomUniversity). Diharapkan pada penelitian selanjutnya dalam menganalisis kinerja sebuah organisasi menggunakan konsep *Balanced Scorecard* dengan mencakup semua perspektif agar lebih sempurna dalam menilai kinerja tersebut.

Kata kunci: Kinerja, Perspektif Pelanggan, Perspektif Proses Internal Bisnis, Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan