

**ANALISIS PENGUKURAN KINERJA BERBASIS
BALANCED SCORECARD PADA STIE YAYASAN
PENDIDIKAN NUSANTARA KARAWANG**

TESIS

**LADY ALDILLA
12180009**



**PROGRAM STUDI STRATA 2 AKUNTANSI
STIE YPN TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2021**

**ANALISIS PENGUKURAN KINERJA BERBASIS
BALANCED SCORECARD PADA STIE YAYASAN
PENDIDIKAN NUSANTARA KARAWANG**

TESIS

**LADY ALDILLA
12180009**



**TESIS INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MAGISTER AKUNTANSI**

**PROGRAM STUDI STRATA 2 AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2021**

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tesis dengan judul:

ANALISIS PENGUKURAN KINERJA BERBASIS *BALANCED SCORECARD* PADA STIE YPN TINGGI ILMU EKONOMI YAYASAN PENDIDIKAN NUSANTARA KARAWANG

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Magister Akuntansi/Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari Tesis yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 24 September 2021

A 10,000 Indonesian Rupiah banknote is shown with a signature written over it. The signature appears to be 'Lady'. The banknote features the Garuda Pancasila emblem and the serial number 84F52AJX422052754.

LADY ALDILLA

NPM 12180009

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tesis dengan judul:

ANALISIS PENGUKURAN KINERJA BERBASIS BALANCED SCORECARD PADA STIE YPN TINGGI ILMU EKONOMI YAYASAN PENDIDIKAN NUSANTARA KARAWANG

Oleh:

**Nama: LADY ALDILLA
NPM: 12180009**

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Akuntansi (Magister Akuntansi) Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Tesis ini ditulis di bawah bimbingan dan diketahui oleh Kepala Program Studi **Dr. Uun Sunarsih, S.E., M.Si., CSRS, CSRA**, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai Tesis pada Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 7 Februari 2021

Pembimbing I



Dr. Sharifuddin Husen, M. Ak, M.si, Ak. CA Dr. Dahlifah, SE, M.Si. CSRS., CSRA

Pembimbing II



Kepala Program Studi Magister Akuntansi



Dr. Uun Sunarsih, S.E., M.Si., CSRS, CSRA






HALAMAN PENGESAHAN

Tesis dengan judul:

ANALISIS PENGUKURAN KINERJA BERBASIS BALANCED SCORECARD PADA STIE YPN TINGGI ILMU EKONOMI YAYASAN PENDIDIKAN NUSANTARA KARAWANG

telah diuji dalam suatu sidang Tesis yang diselenggarakan oleh Program Studi Magister Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 23 Februari 2021 dengan nilai

Panitia Ujian Tesis

1.  Dr. Uun Sunarsih, S.E., M.Si., CSRS, CSRA
(Kepala Program Studi Magister Akuntansi)
2.  Dr. Sharifuddin Husen, M. Ak, M.si, Ak. CA
(Pembimbing I)
3.  Dr. Dahlifah, SE, M.Si., CSRS., CSRA
(Pembimbing II)
4.  Dr. Uun Sunarsih, S.E., M.Si., CSRS, CSRA
(Anggota Penguji)
5.  Dr. Nursanita, SE, Ak., ME., CSRA
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas ke hadirat Allah SWT berkat karuniaNya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tesis yang merupakan sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar Magister Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Tesis ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Bapak H. Agustian Burda BSBA, MBA selaku Ketua Yayasan Pendidikan Fatahillah Jakarta, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia
2. Ibu Dr. Uun Sunarsih, S.E., M.Si., CSRS, CSRA, selaku Kepala Program Studi Magister Akuntansi.
3. Bapak Dr. Sharifuddin Husen, M. Ak, M.si, Ak. CA dan Ibu Dr. Dahlifah, SE, M.Si., CSRS., CSRA selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan tesis ini.
4. Ibu Dr Dr. Uun Sunarsih, S.E., M.Si., CSRS, CSRA dan Ibu Dr. Nursanita, SE, Ak., ME., CSRA selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
5. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah mendidik dan mencurahkan ilmunya kepada penulis.
6. Mama dan Alm. Papa tercinta yang selalu mendukung, mendo'akan dan memberikan arahan positif kepada penulis ketika masih kuliah sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan sebaik-baiknya dan penuh semangat.
7. Suami M. Sudewa Prakosa dan Anakku Adella Ceisy Faradisa yang selalu mendoakan, membantu, dan mendukung penulis dalam menyelesaikan tesis.
8. Kakak dan adikku tersayang, Mas oliv dan adikku Tasya yang selalu mendoakan, membantu, dan mendukung penulis dalam menyelesaikan tesis.
9. Pihak Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YPN Karawang, yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang peneliti perlukan.

10. Teman-teman seperjuangan angkatan 2018 Magister Akuntansi yang telah membuat hari-hari penulis menjadi lebih berwarna.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam Tesis ini masih terdapat kekurangan/kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan Tesis ini.

Jakarta, 7 Februari 2021



LADY ALDILLA

NPM 12180009

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lady Aldilla
NPM : 12180009
Program Studi : Magister Akuntansi
Jenis Karya : Tesis

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia *Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty- Free Right)* atas Tesis saya yang berjudul:

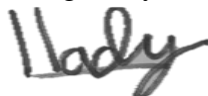
ANALISIS PENGUKURAN KINERJA BERBASIS BALANCED SCORECARD PADA STIE YPN TINGGI ILMU EKONOMI YAYASAN PENDIDIKAN NUSANTARA KARAWANG

berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database) merawat, dan mempublikasikan Tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 7 Februari 2021

Yang menyatakan,



Lady ALdilla

Nama : Lady Aldilla

NPM : 12180009

Program Studi : Magister Akuntansi

Dosen Pembimbing:

Dr. Sharifudin Husen, M.Ak, M.Si, Ak.CA

Dr. Dahlifah, SE, M.Si., CSRS., CSRA

ANALISIS PENGUKURAN KINERJA BERBASIS *BALANCED SCORECARD* PADA STIE YAYASAN PENDIDIKAN NUSANTARA KARAWANG

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja STIE YPN Karawang dengan metode *balanced scorecard* dalam perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal serta dalam perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

Metode penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Objek penelitian ini adalah kampus STIE YPN Karawang, dengan sampel dipilih menggunakan metode purposive sampling, yaitu dengan menentukan bahwa sampel adalah pihak yang dapat memberikan informasi tentang data yang diinginkan. Sampel penelitian ini terdiri dari bagian keuangan untuk data sekunder berupa laporan keuangan 2016 s/d 2018 untuk perspektif keuangan, sedangkan untuk perspektif pelanggan adalah mahasiswa, sampel untuk perspektif proses bisnis internal adalah dosen tetap dan tidak tetap STIE YPN Karawang. Serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan adalah karyawan STIE YPN Karawang. Teknik analisis data ini adalah ukuran umum dan menggunakan metode statistik deskriptif, yaitu uji validitas dan reliabilitas yang digunakan untuk menguji kuesioner penelitian.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja STIE dalam perspektif keuangan sudah baik karena telah mencapai target yang ditetapkan, dari perspektif pelanggan bahwa kinerja STIE dikatakan baik, ini dilihat dari nilai rata-rata item pernyataan pada perspektif pelanggan yang menunjukkan jawaban mahasiswa sebagai responden cenderung setuju dan memiliki interpretasi yang baik. Sementara dari perspektif proses bisnis internal, kinerja STIE dikatakan baik, ini dapat dilihat dari nilai rata-rata item pertanyaan pada perspektif proses bisnis internal yang menunjukkan jawaban responden cenderung jawaban setuju dan memiliki interpretasi yang baik. Serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan kinerja STEI sudah baik, ini juga dapat dilihat dari nilai rata-rata item pertanyaan pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan yang menunjukkan jawaban responden cenderung dengan jawaban setuju dan memiliki baik interpretasi.

Kata Kunci: Pengukuran Kinerja, *Balanced Scorecard*

Nama : Lady Aldilla NPM : 12180009 Program Studi : Magister Akuntansi	Dosen Pembimbing: Dr. Sharifudin Husen, M.Ak, M.si, Ak.CA Dr. Dahlifah, SE, M.Si., CSRS., CSRA
---	--

**ANALYSIS OF PERFORMANCE MEASUREMENT BASED ON
BALANCED SCORECARD AT STIE EDUCATION FOUNDATION
NUSANTARA KARAWANG**

ABSTRACT

This study aims to determine the performance of STIE YPN Karawang with balanced scorecard in a financial perspective, customer perspective, internal business process perspective and learning and development perspective.

This research method is quantitative descriptive method. The object of the research is the STIE YPN Karawang, with the sample selected using the purposive sampling method, namely by determining that the sample is the party that can provide information about the desired data. The sample of this study consists of the financial section for secondary data in the form of 2017 and 2018 financial statements for the financial perspective, while for the customer perspective is students, the sample for internal business process perspective is STIE YPN Karawang permanent and non-permanent lecturers and the learning and growth perspective is STIE YPN Karawang employees. This data analysis technique is common size and uses descriptive statistical methods, namely the validity and reliability tests used to test the research questionnaire.

The results of this study indicate that the performance of STIE YPN Karawang in a financial perspective is good because it has reached the target set, from the perspective of the customer that the performance of STIE YPN Karawang is said to be good, this is seen from the average value of statement items on the customer's perspective that shows the answers of student respondents tend to agree with the answers and have a good interpretation. While from the perspective of internal business processes STIE YPN Karawang performance is said to be good, this can be seen from the average value of the question items on the perspective of internal business processes which show respondents' answers tend to be answers agree and have good interpretations. As well as the learning perspective and the development of a good STIE YPN Karawang performance, this can also be seen from the average value of the question items on the learning and growth perspective which shows the respondents' answers tend to be the answers agree with and have good interpretations.

Keywords: Performance Measurement, Balanced Scorecard

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah.....	10
1.3. Tujuan Penelitian.....	10
1.4. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1. Review Hasil Penelitian Terdahulu	13
2.2. Landasan Teori	17
2.2.1. Pengukuran Kinerja	17
2.2.2. Pengukuran Kinerja Organisasi Nirlaba	25
2.2.3. Pengukuran Kinerja Perguruan Tinggi Indonesia	26
2.2.4. Konsep <i>Balanced Scorecard</i> dan Perkembangan	28
2.2.5. Pengertian <i>Balanced Scorecard</i>	30
2.2.6. Manfaat <i>Balanced Scorecard</i>	32
2.2.7. Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i>	35
2.2.8. Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	37
2.2.9. <i>Balanced Scorecard</i> untuk Pendidikan Tinggi	49
2.3. Kerangka Pemikiran	58
BAB III METODA PENELITIAN	
3.1. Strategi Penelitian	61
3.2. Populasi dan Sampel.....	62
3.2.1. Populasi Penelitian.....	62
3.2.2. Sampel Penelitian.....	63
3.3. Data dan Teknik Pengumpulan Data	65

3.3.1. Data dan Sumber Data	65
3.3.2. Teknik Pengumpulan Data.....	65
3.4. Pengukuran Variabel.....	66
3.5. Metode Analisis Data.....	68
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	
4.1. Profil Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YPN Karawang	72
4.1.1. Sejarah Singkat STIE YPN Karawang.....	72
4.1.2. Visi, Misi dan Tujuan.....	74
4.1.3. Pengukuran Kinerja STIE YPN Karawang.....	76
4.2. Pengukuran Kinerja dengan <i>Balanced Scorecard</i>	77
4.2.1. Perspektif Keuangan (Financial Perspective)	77
4.2.2. Perspektif Kustomer (Customer Perspective)	83
4.2.3. Perspektif Proses Bisnis	90
4.2.4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	98
4.3. Hasil Keseluruhan Analisis <i>Balanced Scorecard</i>	105
4.3.1. Perspektif Keuangan	105
4.3.2. Perspektif Pelanggan.....	106
4.3.3. Perspektif Proses Bisnis Internal	119
4.3.4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	116
4.4 Strategy Map Keseluruhan Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	121
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	
5.1. Simpulan	126
5.2. Saran	127
5.3. Keterbatasan Penelitian dan Pengembangan Penelitian selanjutnya	128
DAFTAR REFERENSI	129
LAMPIRAN.....	135
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENELITI.....	152
KUTIPAN	153

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Daftar Mahasiswa Aktif TA 2016/2017 s.d 2018/2019	62
Tabel 3.2. Jumlah Sampel Mahasiswa Aktif STIE YPN Karawang	64
Tabel 3.3. Jumlah Populasi dosen dan Tenaga Kependidikan.....	64
Tabel 3.4. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	66
Tabel 3.5. Tabel Indikator Penelitian.....	68
Tabel 4.1. Common Size Neraca STIE YPN Tinggi Ilmu Ekonomi YPN Karawang.....	79
Tabel 4.2. Pendapatan dan Penghasilan STIE YPN Karawang.....	81
Tabel 4.3. Biaya Operasional STEI YPN Karawang.....	81
Tabel 4.4. Perhitungan Pembiayaan Tahun 2018.....	82
Tabel 4.5. Perhitungan Pembiayaan Tahun 2019.....	83
Tabel 4.6. Keseluruhan pembiayaan STEI YPN Karawang.....	83
Tabel 4.7. Target Pendapatan dan Pengeluaran.....	84
Tabel 4.8. Distribusi Kuesioner Kepuasan Pelanggan.....	85
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Mahasiswa STIE YPN.....	88
Tabel 4.10. Kriteria dan Interpretasi Koefisien Reliabilitas (Alpha Cronbach)	89
Tabel 4.11. Hasil Uji Reliabilitas.....	89
Tabel 4.12. Kategori Jawaban Responden.....	90
Tabel 4.13. Hasil Pengukuran Lengkap Kepuasan Pelanggan mahasiswa STIE YPN.....	91
Tabel 4.14. Hasil Pengukuran Lengkap Kepuasan Pelanggan STIE YPN.....	91
Tabel 4.15. Gambaran Distribusi Kuisisioner Perspektif Bisnis Internal....	92
Tabel 4.16. Karakteristik Responden Penelitian Perspektif Proses Bisnis Internal.....	93
Tabel 4.17. Hasil Uji Validitas Instrumen Proses Bisnis Internal STIE YPN.....	94
Tabel 4.18. Kriteria dan Interpretasi Koefisien Reliabilitas.....	95
Tabel 4.19. Hasil Uji Reliabilitas.....	96
Tabel 4.20. Hasil Pengukuran Lengkap Proses Bisnis Internal STIE YPN.....	98
Tabel 4.21. Hasil Pengukuran Lengkap Proses Bisnis Internal STIE YPN.....	99
Tabel 4.22. Gambaran Distribusi Kuisisioner Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	100
Tabel 4.23. Karakteristik Responden Penelitian Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	101

Tabel 4.24. Hasil Uji Validitas Instrumen Pembelajaran dan Pertumbuhan STIE YPN.....	102
Tabel 4.25. Kriteria dan Interpretasi Koefisien Reliabilitas.....	103
Tabel 4.26. Hasil Uji Reliabilitas Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	103
Tabel 4.27. Hasil Pengukuran Lengkap Proses Pembelajaran dan Pertumbuhan STIE YPN.....	105
Tabel 4.28. Hasil Pengukuran Proses Pembelajaran dan Pertumbuhan STIE YPN.....	106
Tabel 4.29. Hasil Keseluruhan Item Pernyataan Kepuasan Pelanggan..	108
Tabel 4.30. Hasil Keseluruhan Item Pernyataan Proses Bisnis Internal	111
Tabel 4.31. Hasil Keseluruhan Item Pernyataan Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	117

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran.....	60
Gambar 4.1. Struktur Organisasi STIE YPN Karawang.....	74
Gambar 4.2. Karakteristik Responden Penelitian Perspektif Pelanggan.....	86
Gambar 4.3. Diagram Usia Mahasiswa.....	87
Gambar 4.4. Distribusi Status Pekerjaan Responden.....	87
Gambar 4.5. Strategy Map STIE YPN.....	124

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Instrumen Penelitian Kepuasan Pelanggan.....	134
Lampiran 2. Instrumen Penelitian Bisnis Internal.....	135
Lampiran 3. Instrumen Penelitian Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	137
Lampiran 4. Data Kepuasan Pelanggan.....	138
Lampiran 5. Data Proses Bisnis Internal.....	141
Lampiran 6. Data Responden Variabel Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	142
Lampiran 7. Hasil Print Out Variabel Kepuasan Pelanggan.....	144
Lampiran 8. Hasil Print Out Variabel Proses Bisnis Internal.....	146
Lampiran 9. Hasil Print Out Variabel Pembelajaran dan Pertumbuhan	149
Lampiran 10. Daftar Riwayat Hidup Peneliti	