

**PENILAIAN KINERJA LAYANAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA DENGAN PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD***

***PERFORMANCE ASSESSMENT OF SERVICES UNIVERSITY
MUHAMMADIYAH OF YOGYAKARTA USING
BALANCED SCORECARD APPROACH***



Disusun Oleh:

SELVIANA KURNIASIH

20100420179

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

April 2014

**PENILAIAN KINERJA LAYANAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA DENGAN PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD***

***PERFORMANCE ASSESSMENT OF SERVICES UNIVERSITY
MUHAMMADIYAH OF YOGYAKARTA USING
BALANCED SCORECARD APPROACH***

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Fakultas Ekonomi Program Studi Akuntansi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun Oleh:

SELVIANA KURNIASIH

20100420179

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

April 2014

SKRIPSI
PENILAIAN KINERJA LAYANAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA DENGAN PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD*

PERFORMANCE ASSESSMENT OF SERVICES UNIVERSITY
MUHAMMADIYAH OF YOGYAKARTA USING
BALANCED SCORECARD APPROACH

Diajukan Oleh:

SELVIANA KURNIASIH

20100420179

Telah Disetujui Oleh Dosen Pembimbing
Pembimbing



Dr. Ietje Nazarudin, M.Si. Akt.

NIK. 19650715199303143025

Jumat, 04 April 2014

SKRIPSI
PENILAIAN KINERJA LAYANAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA DENGAN PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD*

PERFORMANCE ASSESSMENT OF SERVICES UNIVERSITY
MUHAMMADIYAH OF YOGYAKARTA USING
BALANCED SCORECARD APPROACH

Diajukan Oleh:

SELVIANA KURNIASIH

20100420179

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan didepan Dewan Penguji Program
Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal 25 April 2014

Yang terdiri dari



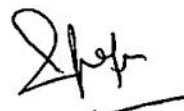
Dr. Ietje Nazarudin, M.Si. Akt.

Ketua Tim Penguji



Andan Yuniyanto SE., M.Sc., Akt.

Anggota Tim Penguji



Erni Suryandari SE., M.Si.

Anggota Tim Penguji

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Nano Prayoto SE., M.Si.

NIK: 143 016

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Selviana Kurniasih

Mahasiswa : 20100420179

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PENILAIAN KINERJA LAYANAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA DENGAN PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD*”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 04 April 2014

Selviana Kurniasih

(QS. Al Insytroh : 6 - 8)

*"Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan,
Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan),
tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain),
Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap"*

(Huraiah)

*"Barang siapa yang menempuh jalan yang padanya ia menuntut ilmu,
maka Allah menempuhkannya jalan ke surga" (HR. Muslim dari Abu*

-5cm

*"...kaki yang akan berjalan lebih jauh, tangan yang akan berbuat lebih
banyak, mata yang akan menatap lebih lama, leher yang akan lebih sering
melihat ke atas, lapisan tekad yang seribu kali lebih keras dari baja, dan
hati yang akan bekerja lebih keras, serta mulut yang akan selalu berdoa..."*

Motto

Persembahan

Alhamdulillahirabbil'alamin . . . Alhamdulillahirabbil'alamin . . .

Alhamdulillahirabbil'alamin . . .

Sepercik keberhasilan yang Engkau hadiahkan padaku ya Rabb

Tak henti-hentinya aku mengucap syukur pada_Mu ya Rabb

Serta shalawat dan salam kepada Rasulullah SAW dan para sahabat

Semoga sebuah karya mungil ini menjadi amal shaleh bagiku dan menjadi

kebanggaan bagi keluargaku tercinta

Ku persembahkan karya mungil ini untuk . . .

Orang Tuaku tersayang

Saudaraku tercinta

Almamaterku tercinta

Terima Kasih Untuk :

- Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya kepada penulis.
- Nabi Muhammad SAW yang telah membuka jalan dan membawa terhadap penerangan hidup yang hakiki terhadap penulis khususnya.
- Ibunda dan Ayahanda tersayang, motivator terbesar dalam hidup penulis yang tak pernah lelah memberikan doa dan menyayangi penulis.
- Kakak dan Adik tercinta. Mas Iwan dan Aprill yang selalu memberikan doa dan supportnya untuk penulis.
- Keluarga besar Ahmad Bahrin yang turut mendoakan dan supportnya untuk penulis.
- Ibu Dr. Ietje Nazaruddin, M.Si., Akt. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga dan penuh kesabaran telah memberikan masukan serta bimbingan selama penyelesaian skripsi ini.
- Para dosen akuntansi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, khususnya Bapak Rudy Suryanto, S.E. M.Acc., Akt.
- Keluarga besar Kost Melati 3. Khususnya si rempong Nada Gisella, Mba Orien, Mia, Amoy, Nia, Dana. Yang selalu jadi teman berbagi keluh kesah, selalu bersama-sama saat senang ataupun sedih.
- Sahabat-sahabat kampus. Razi, Deni, Rizky, si kembar (Kika&Kiki), Fyra, Yayuk, Arga, Dian.
- Teman-teman Akuntansi 2010, khususnya Akuntansi E
- Almamaterku Tercinta

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja perguruan tinggi swasta tersebut apabila diukur dengan menggunakan metode Balanced Scorecard. Obyek penelitian ini adalah Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang beralamat Jalan Lingkar Selatan, Tamantirto, Kasihan, Bantul, Yogyakarta. Sampel dalam penelitian ini adalah Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa, dosen, dan karyawan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses internal bisnis dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran dinyatakan puas dan sudah baik, namun untuk semua perspektif harus tetap di tingkatkan guna mencapai tujuan jangka panjang.

Kata kunci: Balanced Scorecard, perspektif keuangan, pelanggan, proses internal bisnis serta pembelajaran dan pertumbuhan.

ABSTRACT

This study aims to determine how the performance of the private colleges when measured using the Balanced Scorecard method. Object of this study is the University of Muhammadiyah Yogyakarta which is located South Ring Road, Tamantirto, Kasihan, Bantul, Yogyakarta. The sample in this study is the population and sample in this study were students, faculty, and employees of the University of Muhammadiyah Yogyakarta. The results showed that the financial perspective, customer perspective, internal business processes and learning and growth perspectives expressed satisfaction and has been good, but for all perspectives should still be improved in order to achieve long-term goals.

Keywords: Balanced Scorecard, financial perspective, customer, internal business processes, and learning and growth.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan Judul **“PENILAIAN KINERJA LAYANAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA DENGAN PENDEKATAN BALANCED SCORECARD”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi organisasi dalam penggunaan taktik mempengaruhi dalam pengambilan keputusan organisasional dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penyelesaian Skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan, dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Ka. Prodi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah membimbing dan memberikan saran guna kelancaran skripsi ini.
3. Ibu Dr. Ietje Nazaruddin M.Si.,Akt. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga dan penuh kesabaran telah memberikan masukan serta bimbingan selama penyelesaian skripsi ini.

4. Seluruh Dosen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta terutama para Dosen Akuntansi Yang telah memberikan dan menyampaikan ilmunya kepada kami, Semoga selalu dalam lindungan Allah SWT.
5. Seluruh Karyawan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta baik Tata Usaha (TU), Pengajaran, dan Pusat Pelatihan Bahasa (PPB).

Sebagai kata akhir, tiada manusia yang sempurna, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalam karya tulis dengan topik ini

Yogyakarta, 04 April 2014

Selviana Kurniasih

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
INTISARI	viii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	8
B. Penelitian Terdahulu.....	27
C. Kerangka Berpikir	29

BAB III METODA PENELITIAN

A. Obyek dan Subyek Penelitian	30
B. Jenis Data	30
C. Teknik Pengambilan Sampel	30
D. Teknik Pengumpulan Data	31
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	31
F. Metode Analisis Data	37

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	40
B. Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	44
C. Hasil Penelitian	48
D. Pembahasan	52

BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN

A. Simpulan	57
B. Saran	47
C. Keterbatasan Penelitian	58

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1. Skala Pengukuran Kuisisioner	32
3.2. Kategori Penilaian.....	39
4.1. Hasil Uji Validitas Perspektif Keuangan	45
4.2. Hasil Uji Validitas Perspektif Pelanggan	45
4.3. Hasil Uji Validitas Perspektif Proses Bisnis Internal.....	46
4.4. Hasil Uji Validitas Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	47
4.5. Distribusi Jawaban Responden Perspektif Keuangan	48
4.6. Distribusi Jawaban Responden Perspektif Pelangga.....	49
4.7. Distribusi Jawaban Responden Perspektif Proses Bisnis Internal	50
4.8. Distribusi Jawaban Responden Perspektif Pertumbuhan Pembelajaran	51
4.9. Nilai Persentase Perspektif Keuangan.....	52
4.10. Nilai Persentase Perspektif Pelanggan.....	54
4.11. Nilai Persentase Perspektif Proses Bisnis Internal.....	55
4.12. Nilai Persentase Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1. Kerangka berpikir	29