

**ANALISIS KORELASI PERSPEKTIF KONSUMEN, PERSPEKTIF BISNIS  
INTERNAL SERTA PERSPEKTIF PERTUMBUHAN DAN  
PEMBELAJARAN PADA KINERJA PEMERINTAHAN DAERAH  
(SURVEY PADA PEMDA KABUPATEN BANDUNG BARAT)**

*The Analysis of Correlation Customer Perspective, Internal Business Perspective,  
along with Learning and Growth Perspective at The Performance of Local  
Government (Survey on Local Government Bandung Barat)*

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
pada Fakultas Ekonomi Program Studi Akuntansi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



**Disusun Oleh:  
MUHAMMAD IQBAL ALFARIZHI DUWILA  
20100420170**

**ANALISIS KORELASI PERSPEKTIF KONSUMEN, PERSPEKTIF BISNIS  
INTERNAL SERTA PERSPEKTIF PERTUMBUHAN DAN  
PEMBELAJARAN PADA KINERJA PEMERINTAHAN DAERAH (SURVEY  
PADA PEMDA KABUPATEN BANDUNG BARAT)**

*The Analysis of Correlation Customer Perspective, Internal Business Perspective,  
along with Learning and Growth Perspective at The Performance of Local  
Government (Survey on Local Government Bandung Barat)*

Diajukan Oleh

**MUHAMMAD IQBAL ALFARIZHI DUWILA**

**20100420170**

Telah Disetujui Dosen pembimbing

Pembimbing



**ANALISIS KORELASI PERSPEKTIF KONSUMEN, PERSPEKTIF  
BISNIS INTERNAL SERTA PERSPEKTIF PERTUMBUHAN DAN  
PEMBELAJARAN PADA KINERJA PEMERINTAHAN DAERAH  
(SURVEY PADA PEMDA KABUPATEN BANDUNG BARAT)**

*The Analysis of Correlation Customer Perspective, Internal Business Perspective,  
along with Learning and Growth Perspective at The Performance of Local  
Government (Survey on Local Government Bandung Barat)*

Diajukan Oleh:

**MUHAMMAD IQBAL ALFARIZHI DUWILA**

20100420170

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

Tanggal: 21 Juli 2014

Yang terdiri dari

Dr. Bambang Jatmiko, M.Si., Akt  
Ketua Tim Pengaji

Wahyu Manuhara Putra, S.E., M.Si., Akt  
Anggota Tim Pengaji

Drs. Afrizal Tahar, SH., M.Si., Akt  
Anggota Tim Pengaji

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dr. Nano Drawoto SE., M.Si.  
NIK: 143 016

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya,

Nama : Muhammad Iqbal Alfarizhi Duwila

Nomor Mahasiswa : 20100420170

menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: "**ANALISIS KORELASI PERSPEKTIF KONSUMEN, PERSPEKTIF BISNIS INTERNAL SERTA PERSPEKTIF PERTUMBUHAN DAN PEMBELAJARAN PADA KINERJA PEMERINTAHAN DAERAH (SURVEY PADA PEMDA KABUPATEN BANDUNG BARAT)**" tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang 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 karva tersebut

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memberikan bukti empiris mengenai pengaruh perspektif konsumen (PK), perspektif bisnis internal (PBI), dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran (PPP) dalam metode *balanced scorecard* terhadap kinerja pemerintahan daerah. Penelitian ini menggunakan data primer yang didapat dari penyebaran kuisioner di Pemda Kabupaten Bandung Barat di Jawa Barat. Sampel pada penelitian ini berjumlah 88 responden yang diperoleh dengan metode *purposive sampling*. Metode analisis yang digunakan adalah korelasi sederhana dengan tingkat signifikansi 5%. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa variabel perspektif konsumen (PK), perspektif bisnis internal (PBI), dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran (PPP) berkorelasi positif signifikan terhadap kinerja pemerintahan daerah.

Kata kunci: Perspektif Konsumen (PK), Perspektif Bisnis Internal (PBI), Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran (PPP), *Balanced Scorecard*, Kinerja Pemerintahan Daerah.

## ***ABSTRACT***

*This research analyze and provide empirical evidence about the effect of customer, internal business process, and learning and growth in balanced scorecard method on the local government performance. This research use primary data derived from the disseminate questionnaire at local government of Bandung Barat in west java. The sample is 88 respondents which is obtained by purposive sampling method. The analytical method used is bivariate correlations with significance level 5%. Results of the research indicated that variable customer, internal business process, and learning and growth have a possitive and significant effect on the local government performance.*

**Keywords:** Customer, Internal Business Process, and Learning and Growth,

## KATA PENGANTAR

Assalammu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, puji syukur kehadirat Allah SWT karena atas rahmat dan hidayahNya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ANALISIS KORELASI PERSPEKTIF KONSUMEN, PERSPEKTIF BISNIS INTERNAL SERTA PERSPEKTIF PERTUMBUHAN DAN PEMBELAJARAN PADA KINERJA PEMERINTAHAN DAERAH (Survey pada Pemda Kabupaten Bandung Barat)”.

Penulisan skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan memberi masukan dan pertimbangan bagi pihak yang berkepentingan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Hal ini disebabkan keterbatasan pengalaman dan ilmu pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Sangat disadari pula selesainya penulisan skripsi ini berkat bantuan dan bimbingan berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

2. Dr. Nano Prawoto S.E., Msi, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Dr. Ietje Nazaruddin, SE., M.Si., Akt selaku Ketua Jurusan Akuntansi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Dr Bambang Jatmiko, M.Si., Akt selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, kritikan dan nasihat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ayah dan ibu serta saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan dukungan, doa, dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.
6. Seluruh keluarga besar yang berada di Manado terutama untuk almarhumah Oma tercinta Ny Yusia Dahula yang senantiasa memberikan dukungan, doa, dan perhatian kepada penulis sehingga dapat sukses seperti saat ini.
7. Seluruh keluarga besar yang berada di Maluku Utara yang senantiasa memberikan dukungan, doa, dan perhatian kepada penulis sehingga dapat sukses seperti saat ini.
8. Staf dan karyawan/wati sekretariat Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
9. Sahabat-sahabatku, yang telah memberikan dukungan dan saran kepada penulis ketika penulis membutuhkan bantuan.
10. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu namun tidak mengurangi peran masing-masing terhadap selesainya skripsi ini.

Akhir kata, penulis memohon maaf atas segala kesalahan dan

diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak yang berkepentingan.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT.....</i>	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Batasan Masalah.....	5
C. Rumusan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	8
A. Landasan Teori .....	8
1. Definisi Kinerja .....	8
2. Tujuan dan Manfaat Penilaian kinerja .....	9
3. Indikator Kinerja .....	12
4. Pengembangan Indikator Kinerja .....	13
5. <i>Balanced Scorecard</i> .....	14
6. Hubungan Antar Perspektif .....	28
7. Manajemen Pemerintahan .....	29
B. Hasil Penelitian Terdahulu .....	34
C. Pengembangan Hipotesis .....	41
D. Model Penelitian .....	44
BAB III METODE PENELITIAN .....	46

A.	Obyek Penelitian .....	46
B.	Jenis Data dan Sumber Data .....	46
C.	Teknik Pengambilan Sampel .....	47
D.	Teknik Pengumpulan Data.....	47
E.	Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	47
F.	Uji Kualitas Data .....	51
	1. Statistik Deskriptif .....	51
	2. Uji Validitas .....	51
	3. Faktor Analisis .....	51
	4. Uji Reliabilitas .....	52
G.	Uji Hipotesis dan Analisis Data .....	52
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....		54
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	54
B.	Statistik Deskriptif.....	56
C.	Instrumen Data .. ..	56
	1. Uji Validitas Data .....	56
	2. Uji Reliabilitas .....	60
D.	Hasil Uji Hipotesis dan Pembahasan .....	62
	1. Hasil Uji Hipotesis .....	62
	2. Pembahasan .. ..	63
 BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN.....		67
A.	Simpulan.....	67
B.	Saran .. ..	67
	.....	68

## DAFTAR TABEL

2.1.	Matrik Hasil Penelitian Terdahulu.....	35
3.1.	Operasionalisasi Variabel .....	49
4.1.	Tabel Jenis Sampel .....	54
4.2.	Rincian Pengiriman dan Pengembalian Kuisioner.....	55
4.3.	<i>Descriptive Statistics</i> .....	56
4.4.	Hasil Uji Validitas PK .....	57
4.5.	Hasil Uji Validitas PBI .....	58
4.6.	Hasil Uji Validitas PPP.....	59
4.7.	Hasil Uji Reliabilitas .....	61
	...	62

## **DAFTAR GAMBAR**

2.1. Translating Vision and Strategy .....	16
2.2 Model Penelitian	45