

**ANALISIS PENGUKURAN KINERJA DENGAN EMPAT PERSPEKTIF *BALANCED SCORECARD* PADA BADAN USAHA MILIK NEGARA
(Studi Kasus Pada PT.Taspen Yogyakarta)**

Oleh :

**TIARA INTAN PRADEVI
(20150420043)**

Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Email :

tiaraintanpradevi@yahoo.com

ABSTRACT

This study aims to determine the performance of State-Owned Enterprises at PT. Taspen Yogyakarta Branch Office using the Balanced Scorecard approach. Performance measurement is based on four perspectives namely financial perspective, customer perspective, internal business process perspective and growth and learning perspective. The object of research to all employees of PT. Taspen and a number of PT. Taspen. The results of the study using the Balanced Scorecard approach are that financial perspectives, internal business process perspectives and growth and learning perspectives have a positive effect on performance measurement, while the customer's perspective negatively influences performance measurement.

Keywords: Balanced Scorecard, BUMN, Performance Measurement

PENDAHULUAN

Organisasi dibentuk dari dua orang atau lebih dan memiliki suatu tujuan. Salah satu tujuan organisasi tersebut untuk menyelesaikan hal-hal yang tidak dapat dilak sanakan oleh individual. Dalam berorganisasi seseorang dapat menyelesaikan masalah dengan efektif dan efisien. Menurut Prof.Dr. J. Winardi, S.E dalam bukunya yang berjudul “Teori Organisasi & Pengorganisasian” ia menjelaskan terdapat dua alasan orang membentuk organisasi, alasan pertama adalah alasan social yaitu organisasi dibentuk untuk memenuhi pergaulan manusia kemudian yang kedua alasan material meliputi untuk memperbesar kemampuannya,

menghemat waktu untuk mencapai sesuatu dan menarik manfaat dari generasi sebelumnya yang telah di himpun.

Salah satu faktor yang penting bagi perusahaan adalah pengukuran kinerja. Karena dengan pengukuran kinerja perusahaan mendapatkan informasi bagaimana suatu perusahaan berjalan dengan baik atau buruk, sehingga perusahaan dapat mengevaluasi kinerja mereka. Pada Firman Allah dalam Al-Qur'an surat Al-Ahqaaf ayat 19 yang berbunyi:

وَلِكُلِّ دَرَجَةٌ مِّمَّا عَمِلُوا ۗ وَلِيُوَفِّيَهُمْ أَعْمَالَهُمْ وَهُمْ لَا يُظْلَمُونَ

Artinya : *“Dan bagi masing-masing mereka derajat menurut apa yang telah mereka kerjakan dan agar Allah mencukupkan bagi mereka (balasan) pekerjaan-pekerjaan mereka sedang mereka tiada dirugikan.”*

Dari ayat tersebut dijelaskan bahwa Allah pasti akan membalas setiap amal perbuatan manusia berdasarkan apa yang telah mereka kerjakan. Artinya jika seseorang melaksanakan pekerjaan dengan baik dan menunjukkan kinerja yang baik pula bagi organisasinya maka ia akan mendapat hasil yang baik pula dari kerjanya dan akan memberikan keuntungan bagi organisasinya serta keuntungan bagi dirinya sendiri.

Pada awalnya sebuah perusahaan atau organisasi hanya berfokus pada keuangan atau profit saja, tanpa memperhatikan aspek non keuangan. Salah satu perusahaan adalah Perusahaan Perseroan yang merupakan milik Badan Usaha Milik Negara atau yang dikenal BUMN. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2003 Badan usaha Milik Negara (BUMN) merupakan salah satu pelaku kegiatan ekonomi dalam perekonomian nasional berdasarkan demokrasi ekonomi yang mempunyai peranan penting dalam penyelenggaraan perekonomian nasional guna mewujudkan kesejahteraan masyarakat dimana sebagian besar modalnya dimiliki oleh Negara. Dari 2004 sampai 2017 BUMN mengalami penurunan dimana mengurangi jumlah BUMN pertahunnya.

Perusahaan Perseroan, yang selanjutnya disebut Persero, adalah BUMN yang berbentuk perseroan terbatas yang modalnya sebagian besar dari Negara, minimal 51% (lima puluh satu persen) sahamnya dimiliki Negara. Di Indonesia pada tahun 2016 dan 2017 terdapat 84 perusahaan yang berjenis persero, salah satu diantara perusahaan tersebut adalah PT. Taspen (Persero).

PT. Taspen (Persero) adalah perusahaan yang bergerak di bidang asuransi. Pembentukan program tabungan hari tua pegawai negeri ini ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah No. 9 tahun 1963 tentang Pembelanjaan Pegawai Negeri dan Peraturan Pemerintah Nomor 10 tahun 1963 tentang Tabungan Asuransi dan Pegawai negeri. Adapun proses pembentukan program pensiun pegawai negeri ditetapkan dengan Undang-undang No 11 tahun 1956 tentang pembelanjaan Pensiunan dan Undang-Undang No 11 tahun 1969 tentang pensiunan pegawai dan pensiunan janda/duda serta Undang-Undang No 8 tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian.

Balanced scorecard (BSC) merupakan ilmu yang dikembangkan oleh Kaplan dan Norton diawal 1990-an, yang merupakan sebuah pendekatan dengan menilai empat perspektif, yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal, serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Model ini tidak menempatkan laporan keuangan menjadi satu-satunya pengukur keberhasilan pelaksanaan strategi. *Balanced Scorecard* juga menjadi sebuah alat evaluasi strategi yang tidak hanya dapat mengukur tangible assets, tetapi juga intangible assets suatu perusahaan.

Penelitian yang sama atau sejenis telah sering dilakukan sebelumnya, namun objek dari penelitian yang dilakukan adalah Badan Usaha Milik Daerah yaitu PD. BPR dan di Rumah Sakit Umum Daerah Sleman, sedangkan pada penelitian ini objek yang digunakan adalah Badan Usaha Milik Negara yaitu PT. Taspen Yogyakarta dan terdapat inkonsistensi dari hasil penelitian tersebut dimana pada penelitian Magentha (2015) menyatakan bahwa perspektif keuangan dan perspektif pelanggan berpengaruh positif terhadap pengukuran kinerja, sedangkan pada penelitian Annisa (2018) menyatakan bahwa perspektif keuangan dan perspektif pelanggan tidak berpengaruh terhadap pengukuran kinerja. Penelitian ini adalah kompilasi dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Pusedika (2016) dan Herbawi (2015).

RUMUSAN MASALAH PENELITIAN

1. Apakah perspektif keuangan berpengaruh positif terhadap pengukuran kinerja?
2. Apakah perspektif pelanggan berpengaruh positif terhadap pengukuran kinerja?
3. Apakah perspektif proses bisnis internal berpengaruh positif terhadap pengukuran kinerja?
4. Apakah perspektif pertumbuhan dan pembelajaran berpengaruh positif terhadap pengukuran kinerja?

TINJAUAN PUSTAKA

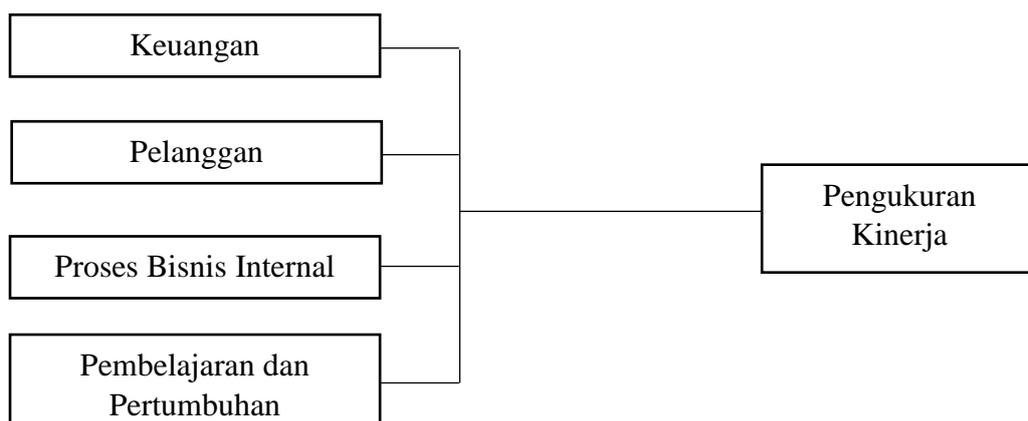
Expectancy Theory

Expectancy theory atau teori harapan adalah asumsi hasil dari pilihan perilaku seseorang yang bertujuan untuk memaksimalkan rasa senang dan meminimalkan rasa sakit. Teori ini dikemukakan oleh *Victor Room* yang menyatakan bahwa hubungan antara perilaku orang ditempat kerja dan bertujuan mereka adalah tidak sederhana. Seseorang mempunyai kepentingan untuk memaksimalkan rasa kepuasan dan meminimalkan rasa ketidakpuasan. Apabila harapan bisa menjadi kenyataan, maka cenderung meningkatkan semangat kerja karyawan, begitupun sebaliknya. Kinerja karyawan didasarkan pada faktor-faktor individu seperti keterampilan, kepribadian, kemampaun, dan pengetahuan. Teori harapan dapat diimplementasikan pada penelitian ini karena dapat menjelaskan variabel kinerja berdasarkan perspektif proses bisnis internal serta pertumbuhan dan pembelajaran (Kurniasih, 2014). Hal ini karena ada kaitanya perspektif tersebut dengan karyawan.

Stewardship Theory

Penelitian ini didasarkan *Stewardship theory*, teori ini muncul bersamaan dengan perkembangan akuntansi. Teori *stewardship* berdasarkan teori psikologi dan sosiologi serta berasal dari pemikiran akuntansi manajemen, dimana *steward* termotivasi untuk berkelakuan sesuai keinginan *principal*. Teori *Stewardship* menjelaskan bahwa kepentingan bersama dijadikan dasar dari tindakan seorang manajer. Jika terdapat perbedaan kepentingan antara *principal* dan *steward*, maka *steward* akan berusaha bekerjasama karena bertindak sesuai dengan tindakan *principal* dan demi kepentingan bersama dapat menjadi pertimbangan yang rasional agar tercapainya tujuan bersama. Teori *stewardship* menjelaskan bentuk pola kepemimpinan dan hubungan para atasan dengan bawahanya dalam sebuah organisasi menggunakan mekanisme situasional (Hendriani, 2017).

MODEL PENELITIAN



OBJEK/SUBJEK PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Taspen Kantor Cabang Yogyakarta dan peserta PT. Taspen Kantor Cabang Yogyakarta . Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan dalam penelitian ini sebanyak 32 kuisisioner untuk masing-masing sampel.

JENIS DATA

Dalam penelitian ini data yang akan digunakan adalah data primer. diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan kepada responden yang berada di lingkungan PT. Taspen Kantor Cabang Yogyakarta.

TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu dengan memberikan kuesioner kepada para responden. Responden akan diminta untuk memilih jawaban yang paling sesuai dengan kondisi dan pendapat masing masing berkaitan dengan perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Pengukuran menggunakan skala likert 1 s/d 5, dengan pilihan: “Sangat Tidak Setuju (STS), Netral (N), Tidak Setuju (TS), Setuju (S), Sangat Setuju (SS)”. Jawaban diberikan skor 1 sampai 5 dimulai dari skala 1 yang menyatakan Sangat Tidak Setuju (STS) hingga skala 5 yang menyatakan Sangat Setuju.

DEFINISI VARIABEL

TABEL 1

Definisi Operasional Variabel

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
Perspektif Keuangan (X ₁)	1. Perkembangan 2. Bertahan 3. Panen	1. Sumber modal perusahaan 2. Pengendalian biaya operasional. 1. Membuat kebijakans strategis sesuai petunjuk dari laporan keuangan	Skala Likert

		<ul style="list-style-type: none"> 2. Mengupayakan pengembalian yang diharapkan oleh para pemegang saham 1. Usaha dalam meningkatkan laba 	
Perspektif Pelanggan (X ₂)	<ul style="list-style-type: none"> 1. Kepuasan Pelanggan 2. Customer Relationship 3. Kecepatan Pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Berusaha memberikan kepuasan pada peserta Taspen 1. Menjaga hubungan baik dengan peserta Taspen 1. Berusaha memberikan pelayanan yang cepat kepada peserta Taspen 	Skala Likert
Perspektif Proses Bisnis Internal (X ₃)	<ul style="list-style-type: none"> 1. Inovasi 2. Proses Operasi 3. Layanan Purna Jual 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Program baru yang dikembangkan 2. Lama waktu yang dibutuhkan untuk mengembangkan suatu program 1. Lamanya proses transaksi yang dilakukan 1. Jangka waktu yang dibutuhkan untuk memenuhi permintaan pemeliharaan program 	Skala Likert
Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan (X ₄)	<ul style="list-style-type: none"> 1. Kemampuan Pekerja 2. Sistem Informasi 3. Motivasi, pemberdayaan 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Tingkat kepuasan pegawai 2. Tingkat perputaran pegawai 1. Tingkat Ketepatan/Keakuratan informasi 	Skala Likert

	dan keserasian individu perusahaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemahaman visi dan misi perusahaan 2. Adanya kebebasan menyampaikan saran 3. Banyaknya saran yang diterima 	
Pengukuran Kinerja (Y)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kinerja berorientasi pada input 2. Kinerja berorientasi pada output 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kreativitas dalam pengembangan program 1. Peningkatan laba perusahaan 2. Hasil yang diperoleh atau dicapai oleh karyawan 	Skala Likert

Sumber : Pusdika, 2016

UJI KUALITAS DATA

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas adalah suatu metode yang digunakan untuk menguji dan mengukur valid atau tidaknya pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner. Uji validitas dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor dari setiap indikator. Hasil pengujian ini dilihat dari output *person correlation*. Menurut Nazaruddin & Basuki (2015), uji validitas memiliki kriteria pengujian yaitu apabila nilai dari *person correlation* seluruh item yang membentuk variabel mempunyai korelasi dengan skor dari masing-masing variabel dapat dikatakan valid apabila di atas 0,25.

Uji reliabilitas adalah metode yang digunakan untuk mengukur kuesioner yang pertanyaannya mencakup indikator dari suatu variabel yang akan diuji. Alasan digunakan uji reliabilitas dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah variabel perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran berpengaruh terhadap pengukuran kinerja atau tidak. Hasil uji reliabilitas dihitung menggunakan koefisien *cronbach alpha*, koefisien tersebut menunjukkan seberapa baik instrumen berkorelasi positif dengan item lainnya. Jika semakin tinggi koefisien *cronbach alpha* maka, semakin baik pengukuran instrumen. Suatu variabel dikatakan andal jika nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,7 (Nazaruddin & Basuki, 2015).

UJI ASUMSI KLASIK

Uji Normalitas

Uji normalitas berguna untuk menentukan data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal atau diambil dari populasi normal. Data yang banyaknya lebih dari 30 (tiga puluh) angka ($n > 30$) sudah dapat diasumsikan berdistribusi normal. Data yang memiliki distribusi normal menunjukkan bahwa data tersebut baik. Namun untuk memberikan kepastian, perlu dilakukan uji normalitas. Pengujian untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak adalah dengan menggunakan *One Sample Kolmogorov Smirnov Test*. Data dapat dikatakan berdistribusi normal jika nilai *Asymp Sig (2-Tailed)* $> 0,05$.

Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas atau kolinearitas ganda (*multicollinearity*) adalah adanya hubungan linear antara perubahan bebas X dalam model regresi ganda. Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui apakah terdapat korelasi yang tinggi dari variabel bebas dalam model penelitian. Model regresi yang baik adalah model yang tidak terdapat multikolinearitas. Pengujian dapat dilihat dari nilai $VIF < 10$.

Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Uji heteroskedastisitas perlu dilakukan untuk mengetahui adanya penyimpangan dari syarat-syarat asumsi klasik pada model regresi, dimana dalam model regresi harus dipenuhi syarat tidak adanya heteroskedastisitas. Pengujian untuk mengetahui apakah terjadi heteroskedastisitas adalah dengan menggunakan uji Gletser. Data dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas jika nilai signifikan (sig) $> 0,05$.

UJI HIPOTESIS DAN ANALISIS DATA

Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif memberikan data yang menunjukkan nilai rata-rata (mean), median, standar deviasi, maksimum dan minimum. Guna pengujian analisis deskriptif untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan data apa adanya yang telah terkumpul dan tanpa membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.

Pengujian Regresi Berganda

Alat analisis regresi berganda merupakan suatu alat yang digunakan untuk melihat pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen. Persamaan regresi yang digunakan untuk menguji penelitian ini adalah :

$$\text{Pengukuran Kinerja} = \alpha + \beta_1 \text{ PERSPEKTIF_KEU} + \beta_2 \text{ PERSPEKTIF_PLNG} + \beta_3 \text{ PERSPEKTIF_PBI} + \beta_4 \text{ PERSPEKTIF_PDP} + e$$

Keterangan :

- Pengukuran Kinerja : Kinerja keuangan dan non keuangan
PERSPEKTIF_KEU : Perspektif Keuangan
PERSPEKTIF_PLNG : Perspektif Pelanggan
PERSPEKTIF_PBI : Perspektif Proses Bisnis Internal
PERSPEKTIF_PDP : Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Uji Signifikan Nilai t (t-test)

Uji ini merupakan metode pengujian yang digunakan untuk menunjukkan variabel independen secara parsial menerangkan variasi dari variabel dependen. Selain itu uji t juga digunakan untuk mengukur tingkat signifikansi yang dilakukan berdasarkan perbandingan antara nilai t hitung dengan t tabel. Jika t hitung > t tabel atau p value < $\alpha = 0,05$, maka dapat dikatakan H_0 ditolak atau H_a diterima, artinya bahwa variabel independen secara parsial memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Namun jika t hitung < t tabel maka dapat dikatakan H_0 diterima atau H_a ditolak, artinya bahwa variabel independen secara parsial memiliki pengaruh terhadap variabel dependen.

Uji Nilai F (f-test)

Uji statistik F merupakan bentuk metode pengujian yang digunakan untuk mengukur ketepatan dari fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai aktual, yaitu apakah model penelitian yang digunakan sudah baik atau belum. Uji statistik F dilakukan berdasarkan Fhitung dengan nilai tingkat kepercayaan sebesar 5%. Kriteria dari hipotesis yang diterima atau ditolak yaitu berdasarkan nilai Fhitung dengan profitabilitas < 0,05 atau alpha maka dapat dikatakan H_a diterima, namun jika profitabilitas > 0,05 atau alpha maka H_a ditolak.

Uji Koefisien Determinasi

Uji ini merupakan bentuk metode untuk menguji potensi pengaruh variabel independen yaitu Perspektif Keuangan (X_1), Perspektif Pelanggan (X_2), Perspektif Proses Bisnis Internal

(X_3) dan Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran (X_4) terhadap variabel dependen yaitu Pengukuran Kinerja (Y). Besarnya koefisien determinasi adalah antara 0 sampai dengan 1, jika koefisien determinasinya mendekati 0 maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dikatakan kecil, namun jika koefisien determinasinya mendekati nilai 1 maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dikatakan semakin besar.

HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

Gambaran Subjek/Objek Penelitian

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pegawai PT. Taspen Yogyakarta dan peserta PT. Taspen Yogyakarta yang beralamat di Jalan Ipda Tut Harsono No. 55 Timoho, Muja Muju, Umbulharjo, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta. Jumlah kuesioner yang disebar pada karyawan sejumlah 34 kuesioner, dengan tingkat pengembalian kuesioner sejumlah 32 kuesioner atau 94%. Terdapat kuesioner yang tidak lengkap sehingga tidak dapat diolah sejumlah 2 kuesioner dengan presentase sebesar 6%. Kemudian kuesioner yang disebar kepada peserta Taspen sejumlah 32 kuesioner atau menyesuaikan kuesioner karyawan Taspen yang kembali.

Analisis Statistik Deskriptif

TABEL 2

	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation
Pengukuran Kinerja	32	8	15	12,25	2,000
Keuangan	32	15	30	24,69	3,814
Pelanggan	32	14	30	23,59	3,241
Proses Bisnis Internal	32	13	25	20,19	3,514
Pembelajaran dan Pertumbuhan	32	14	29	23,56	3,698
Valid N (listwise)	32				

Sumber : Output SPSS

Dapat dideskripsikan bahwa jumlah responden (N) sebanyak 32. Variabel perspektif keuangan memiliki nilai minimum 15, nilai maksimum 30, mean 24,69 dan standar deviasi 3,814. Variabel perspektif pelanggan memiliki nilai minimum 14, nilai maksimum 30, mean 23,59 dan standar deviasi 3,241. Variabel perspektif proses bisnis internal memiliki nilai minimum 13, nilai maksimum 25, mean 20,19 dan standar deviasi 3,514. Variabel perspektif pembelajaran dan pertumbuhan memiliki nilai minimum 14, nilai maksimum 29, mean 23,56 dan standar deviasi 3,698. Variabel pengukuran kinerja memiliki nilai minimum 8, nilai maksimum 15, mean 12,25 dan standar deviasi 2,000.

Uji Validitas

TABEL 3

Variabel	Jumlah Butir Pertanyaan	<i>Person Correlation</i>	Keterangan
Perspektif Keuangan	6	> 0,25	Valid
Perspektif Pelanggan	6	> 0,25	Valid
Perspektif Proses Bisnis Internal	5	> 0,25	Valid
Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	6	> 0,25	Valid
Pengukuran Kinerja	3	> 0,25	Valid

Bedasarkan hasil uji validitas menunjukkan bahwa nilai *Person Correlation* dari masing-masing variabel lebih dari 0,25. Jadi, dapat disimpulkan bahwa masing-masing butiran pertanyaan dalam kuesioner tersebut dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

TABEL 4

No	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
1.	Perspektif Keuangan	.927	Reliabel
2.	Perspektif Pelanggan	.882	Reliabel
3.	Perspektif Proses Bisnis Internal	.932	Reliabel
4.	Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	.914	Reliabel
5.	Pengukuran kinerja	.860	Reliabel

Sumber : Output SPSS

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai *cronbach's alpha* variabel perspektif pelanggan sebesar 0,927, variabel perspektif pelanggan sebesar 0,882, variabel proses bisnis internal sebesar 0,932, variabel pertumbuhan dan pembelajaran sebesar 0,914, dan variabel pengukuran kinerja sebesar 0,860. Kelima variabel dalam penelitian ini memiliki nilai *cronbach's alpha* di atas 0,5 sehingga dapat disimpulkan bahwa, pernyataan dalam lima variabel dalam penelitian ini reliabel atau handal.

Uji Normalitas

TABEL 5

		Unstandardized Residual
N		32
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,69446276
Most Extreme Differences	Absolute	,157
	Positive	,100
	Negative	-,157
Kolmogorov-Smirnov Z		,889
Asymp. Sig. (2-tailed)		,408

Berdasarkan tabel di atas uji *kolmogrov-smirnov* dengan nilai signifikansi sebesar 0,408 sehingga dapat diketahui bahwa masing-masing variabel mempunyai nilai sig diatas 0,05. Variabel-variabel dalam penelitian ini dapat dikatakan mempunyai data berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

TABEL 6

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	-,669	1,097		-,609	,547		
Keuangan	,190	,089	,362	2,145	,041	,157	6,380
Pelanggan	,042	,048	,068	,869	,392	,724	1,381
Proses Bisnis Internal	,168	,079	,295	2,126	,043	,232	4,305
Pembelajaran dan Pertumbuhan	,163	,071	,302	2,315	,028	,262	3,817

a. Dependent Variable: Pengukuran Kinerja

Sumber : Output SPSS

Tabel di atas menjelaskan bahwa data yang ada pada masing-masing variabel independen dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas. Hal ini dapat dilihat dari nilai *Varian Inflation Factor* (VIF) secara keseluruhan < 10 dan nilai *tolerance* $> 0,1$, maka dapat disimpulkan bahwa data tidak terjadi multikolinearitas

Uji Heteroskedastisitas

TABEL 7

Model	Unstandardize		Standardized	T	Sig.
	d Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	,505	,693		,729	,472
Keuangan	,050	,056	,407	,900	,376
Pelanggan	-,051	,031	-,350	-1,663	,108
Proses Bisnis Internal	-,028	,050	-,210	-,566	,576
Pembelajaran dan Pertumbuhan	,022	,045	,175	,500	,621

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber : Output SPSS

Tabel di atas menunjukkan bahwa dalam penelitian ini memperoleh nilai signifikansi secara keseluruhan variabel lebih besar dari 0,05. Data yang terdapat dalam penelitian ini dapat disimpulkan tidak terkena heteroskedastisitas.

Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)

TABEL 8

Ringkasan Hasil Perhitungan Regresi

Variabel	Koef. Regresi	Sig. T	Keterangan
Konstanta	-0,669	0,547	Siginifikan
Perspektif Keuangan (X_1)	0,190	0,041	Siginifikan
Perspektif Pelanggan (X_2)	0,042	0,392	Tidak Siginifikan
Perspektif ProsesBisnis Internal (X_3)	0,168	0,043	Siginifikan
Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran (X_4)	0,163	0,028	Siginifikan

Adj R ²	0,862
F Statistic	49,234
Sig. F	0,000

Hasil perhitungan pada tabel 4.17, maka diperoleh persamaan berikut ini :

$$Y = -0,669 + 0,190X_1 + 0,168X_3 + 0,163X_4$$

Uji Signifikansi Nilai t

Uji Hipotesis 1 (H₁)

Berdasarkan tabel di atas variabel perspektif keuangan memiliki nilai signifikansi <0,05 (0,041 < 0,05) dengan nilai koefisien sebesar 0,190. Maka dapat disimpulkan bahwa perspektif keuangan berpengaruh positif terhadap pengukuran kinerja. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis pertama H₁ diterima. Para karyawan PT. Taspen Kantor Cabang Yogyakarta menilai bahwa pihak manajemen telah mendapatkan modal kemudian menggunakan modal tersebut dengan efektif dalam membiayai kegiatan operasional perusahaan. Kemudian laporan keuangan periode sebelumnya PT. Taspen Kantor Cabang Yogyakarta dapat digunakan dan dapat membantu dalam pembuatan kebijakan strategi pada periode selanjutnya. PT. Taspen Cabang Yogyakarta menilai bahwa mereka berusaha memberikan pengembalian yang diharapkan oleh para pemegang saham, hal ini tentunya dapat menjadi tolak ukur kepuasan bagi investor sebagai penanam modal, sehingga kinerja perusahaan dalam hal keuangan dapat dikatakan semakin baik. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Puspasari dan Ayu (2015), Pusedika (2016) dan Kurniasih (2014) yaitu menunjukkan bahwa perspektif keuangan berpengaruh signifikan terhadap pengukuran kinerja.

Uji Hipotesis 2 (H₂)

Berdasarkan tabel i atas variabel perspektif keuangan memiliki nilai signifikansi > 0,05 (0,392 > 0,05) dengan nilai koefisien sebesar 0,042. Maka dapat disimpulkan bahwa perspektif pelanggan tidak berpengaruh positif terhadap pengukuran kinerja. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis kedua H₂ ditolak. Pelanggan PT. Taspen biasanya disebut dengan peserta Taspen. Beberapa peserta Taspen Kantor cabang Yogyakarta menilai bahwa pelayanan yang didapat kurang maksimal, walaupun fasilitas yang diberikan PT. Taspen sudah memadai seperti tersedianya kursi untuk duduk, minuman berupa kopi dan air mineral kemudian terdapat AC dalam ruangan, tetapi pelayanan yang lambat membuat para peserta PT. Taspen

kurang nyaman terlebih peserta Taspen didominasi oleh para peserta lansia. Kemudian menurut mereka para karyawan juga kurang membangun hubungan yang harmonis. Tetapi mereka tidak akan berpindah instansi karena PT. Taspen yang menangani pensiunan para PNS, sehingga apapun yang terjadi mereka akan terus berurusan dengan PT. Taspen. Meskipun ada beberapa karyawan yang ramah dan sopan tetapi ada juga karyawan yang kurang bersahabat dalam menangani peserta. Tetapi adapun peserta yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan PT. Taspen Kantor Cabang Yogyakarta. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pujiastuti dkk (2012). Namun penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Istiqlal (2009) dan Tahaka (2013) yaitu menunjukkan bahwa perspektif pelanggan tidak berpengaruh signifikan terhadap pengukuran kinerja.

Uji Hipotesis 3 (H₃)

Berdasarkan tabel di atas variabel perspektif keuangan memiliki nilai signifikansi < 0,05 (0,043 < 0,05) dengan nilai koefisien sebesar 0,168. Maka dapat disimpulkan bahwa perspektif proses bisnis internal berpengaruh positif terhadap pengukuran kinerja. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis ketiga H₃ diterima. Pada PT. Taspen Kantor cabang Yogyakarta dengan ketiga indikator tersebut maka diperoleh hasil bahwa PT. Taspen selalu berinovasi untuk mengembangkan program baru untuk para peserta Taspen, sebelum melakukan program baru mereka selalu melakukan penelitian atau riset untuk mengembangkan program baru agar program baru Taspen dapat diterima oleh para peserta. Kemudian PT. Taspen selalu berhasil mengembangkan program baru walaupun terkadang terdapat sedikit masalah dalam program baru tetapi mereka dapat mengatasi masalah tersebut. PT. Taspen juga selalu memenuhi permintaan para peserta agar para peserta tidak kecewa. Pihak manajemen selalu berusaha memperbaiki sistem transaksi agar peserta Taspen tepuaskan walaupun masih ada peserta Taspen yang merasa belum tepuaskan atas pelayanan yang diberikan oleh PT. Taspen. Hal ini sependapat dengan *Stewardship theory* yang menerangkan bahwa seorang manajer harus mengutamakan kepentingan bersama, yaitu kepentingan publik dan kepentingan stakeholder. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Saraswati (2014) dan Saputri (2017) yaitu menunjukkan bahwa perspektif proses bisnis internal berpengaruh signifikan terhadap pengukuran kinerja.

Uji Hipotesis 4 (H₄)

Berdasarkan tabel di atas variabel perspektif keuangan memiliki nilai signifikansi $< 0,05$ ($0,028 < 0,05$) dengan nilai koefisien sebesar 0,163. Maka dapat disimpulkan bahwa perspektif pertumbuhan dan pembelajaran berpengaruh positif terhadap pengukuran kinerja. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis keempat H₄ diterima. Menurut indikator di atas hasil yang saya dapat dalam penelitian ini adalah bahwa PT. Taspen Kantor Cabang Yogyakarta memberikan kepuasan dan kenyamanan kepada karyawan PT. Taspen Kantor Cabang Yogyakarta, PT. Taspen juga selalu menaikkan jabatan kepada karyawan Taspen yang berprestasi, misalkan saja dari karyawan biasa naik menjadi kepala seksi atau kepala bidang. Kemudian pihak manajemen juga memberikan penghargaan kepada karyawan yang mempunyai prestasi, seperti karyawan dengan predikat meja terbersih. Sehingga hal seperti itu memacu karyawan untuk meningkatkan produktivitas dan meningkatkan semangat karyawan untuk meraih prestasi. Hal ini sependapat dengan *expectancy theory* dimana apabila seorang karyawan mempunyai harapan dan menjadi kenyataan maka karyawan tersebut akan cenderung meningkatkan gairah kerjanya. Seluruh pegawai Taspen juga memahami visi dan misi PT. Taspen (Persero), lalu PT. Taspen juga memberikan kebebasan dalam menyampaikan saran, sehingga saran tersebut dapat menjadi bahan evaluasi untuk PT. Taspen sendiri agar dapat memperbaiki kesalahan. Kemudian PT. Taspen menerima aspirasi dari karyawan yang dapat diharapkan menjadi sebuah koreksi bagi kantor dan dapat dijadikan perbaikan strategi dalam periode selanjutnya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Setyorini (2011) dan Pradibta (2018) yaitu menunjukkan bahwa perspektif pertumbuhan dan pembelajaran berpengaruh signifikan terhadap pengukuran kinerja.

Uji Signifikansi Nilai F

Berdasarkan tabel diatas telah diperoleh nilai signifikansi F sebesar 0,000 yaitu lebih kecil dari alpha 0,05 maka dapat diartikan bahwa variabel perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran secara bersama-sama atau simultan berpengaruh secara signifikan terhadap pengukuran kinerja.

Koefisien Determinasi

Berdasarkan tabel di atas telah diperoleh nilai Adjusted R square sebesar 0,862 hal ini menunjukkan bahwa 86,2% pengukuran kinerja dapat dijelaskan oleh perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran sedangkan sisanya sebesar 13,8% dijelaskan oleh variabel lain di luar model.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pengujian dan analisis yang telah dilakukan maka kesimpulan dari peneliti ini adalah :

1. Perspektif keuangan berpengaruh positif terhadap pengukuran kinerja.
2. Perspektif pelanggan berpengaruh negatif terhadap pengukuran kinerja.
3. Perspektif proses bisnis internal berpengaruh positif terhadap pengukuran kinerja.
4. Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran berpengaruh positif terhadap pengukuran kinerja.

kemudian saran yang dapat diberikan untuk memperbaiki penelitian selanjutnya adalah penelitian selanjutnya diharapkan menambah variabel agar lebih bervariasi. Misalnya kualitas laporan keuangan PT. Taspen. Serta penelitian selanjutnya diharapkan melakukan penelitian yang sama di PT. Taspen cabang lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Quran

Hendriani, Rachma Yoga. 2017. "*Analisis Akuntabilitas dan Kinerja pada Badan Amil Zakat di Provinsi D.I Yogyakarta*".Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Herbawi, Magentha Dea. 2015. "*Analisis dan Evaluasi Penilaian Kinerja dengan empat Perspektif Balanced Scorecard pada Badan Usaha Milik Daerah*" (Studi pada PD. BPR Bank Salatiga).Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Gadjah Mada.

Istiqlal, Cahyo Halim. 2009. "*Penilaian Kinerja Perbankan Syariah Dengan Metode Balanced Scorecard*". Vol. III, No.2 Jurnal Ekonomi Islam.

Kaplan dan Norton. 2000. Menerapkan Strategi Menjadi Aksi *Balanced Scorecard*. Terjemahan Peter R dan Yosi Pasla. Jakarta: Erlangga.

Kurniasih, Selviana. 2014. "*Penilaian Kinerja Layanan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dengan Pendekatan Balanced Scorecard*".Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Pradibta, Annisa Ayu. 2018. "*Analisis Kinerja Rumah Sakit Umum Daerah Sleman Berdasarkan Balanced Scorecard Setelah Penerapan Asuransi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan*". Skripsi. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Pusdika, Hersinta. 2016. "*Pengaruh Penerapan Balanced Scorecard Terhadap Kinerja Manajemen PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk*" (Studi Kasus pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Pasar Minggu).skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

PT.Taspen(Persero).<http://www.taspen.co.id>. Yogyakarta. 09 Januari 2019.

Pujiastuti, Herlina. dkk. 2012. "*Penerapan Balanced Scorecard pada PD. BPR Bank Pasar Kabupaten Kudus*". Diponegoro Journal of Social and politic..

Puspasari, Ismayantika Dyah dan Ayu Eviana. 2015. "*Pengukuran Kinerja Perusahaan Penyedia Jasa Keuangan dengan Menggunakan Pendekatan Balanced Scorecard*" (Studi Kasus Pada PT. BPRS Artha Pamenang). Akademika Vol. 13 No. 2.

Saputri, Mevita Dhiah. 2017. "*Analisis Pengukuran Kinerja Rumah Sakit dengan Metode Balanced Scorecard*" (Studi Kasus Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping).Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Selviani, Kurniasih. 2014. "*Penilaian Kinerja Layanan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dengan Pendekatan Balanced Scorecard*". Skripsi. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Setyorini, Diah Ayu. 2011. "*Pengukuran Kinerja BPRS Madina Mandiri Sejahtera Berdasarkan Balanced Scorecard*".Skripsi. Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah yogyakarta.

Tahaka, Yanne Christiani. 2013. "*Penerapan Balanced Scorecard Sebagai Alat Ukur Kinerja Pada PT. Bank Sulut*". ISSN 2303.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2003 Tentang Badan Usaha Milik Negara

Winardi, J. 2006. *Teori Organisasi & Pengorganisasian*. Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada