

**ANALISIS PENGUKURAN KINERJA MENGGUNAKAN
METODE *BALANCE SCORECARD* PADA UNIVERSITAS
KATOLIK DE LA SALLE MANADO**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi

OKTOVIANUS HOE PAENDONG

15041026



PROGRAM STUDI AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO

2019

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**ANALISIS PENGUKURAN KINERJA MENGGUNAKAN METODE
BALANCE SCORECARD PADA UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE
MANADO**

Telah diuji pada tanggal : 07 Agustus 2019

Susunan Penguji :

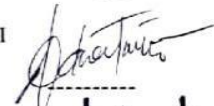
1. Octavianus M.T. Muaja, S.E., M.M.

Penguji I



2. Adventinus K. Lambut, S.E., MSA. Ak.,CA.

Penguji II



3. Margie Christanty Poluan, SE., MSA

Penguji III



Manado, 09 Agustus 2019

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi



Octavianus M. T. Muaja, SE., MM

Menyetujui,
Ketua Program Studi Akuntansi



Ignatia R. Honandar, SE., M.Sc

LEMBAR PERSETUJUAN

**ANALISIS PENGUKURAN KINERJA MENGGUNAKAN METODE
BALANCE SCORECARD PADA UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE
MANADO**

Oleh:

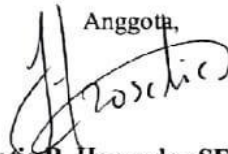
Oktovianus Hoe Paendong

15041026

Telah memenuhi syarat untuk diterima oleh Komisi Pembimbing:

Ketua,


Octavianus M. T. Muaja, SE., MM

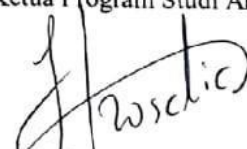
Anggota,


Ignatia R. Honandar, SE., M.Sc

Manado, 06 Agustus 2019


Dekan Fakultas Ekonomi,

Octavianus M. T. Muaja, SE., MM

Ketua Program Studi Akuntansi,

Ignatia R. Honandar, SE., M.Sc



**UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**ANALISIS PENGUKURAN KINERJA MENGGUNAKAN METODE
BALANCE SCORECARD PADA UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE
MANADO**

Yang diajukan untuk diuji pada tanggal 07 Agustus 2019, adalah hasil karya saya.

Saya juga menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain. Yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri; dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas baik sengaja maupun tidak, saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Jika kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Manado, 07 Agustus 2019

Yang memberi pernyataan,



Oktovianus Hoe Paendong

ABSTRAK

Oktovianus Hoe Paendong, 2019. Analisis Pengukuran Kinerja Menggunakan Metode *Balance Scorecard* Pada Universitas Katolik De La Salle Manado. Dibimbing oleh: Octavianus M. T. Muaja, SE., MM dan Ignatia R. Honandar, SE., M.Sc

Universitas Katolik De La Salle Manado merupakan salah satu dari beberapa universitas swasta yang ada di Manado, yang didirikan pada tanggal 7 Agustus 2000. Universitas Katolik De La Salle Manado bergerak dibidang jasa yang menawarkan pendidikan dan ditunjang oleh fasilitas yang memadai yang mendukung kegiatan operasional. Universitas Katolik De La Salle Manado memiliki tenaga pengajar yang kompeten dan menguasai setiap bidangnya masing-masing.

Tujuan utama penelitian ini adalah melakukan analisis terhadap kinerja universitas dengan menggunakan empat perspektif *balance scorecard* yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif internal, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode campuran yaitu kualitatif dan kuantitatif. Metode kuantitatif diperoleh dari laporan keuangan dan hasil kuesioner yang dibagikan kepada responden sedangkan metode kualitatif diperoleh dari pengamatan dan hasil wawancara dengan responden.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan pengukuran kinerja yang dilakukan pada Universitas Katolik De La Salle Manado menggunakan empat perspektif *balance scorecard* yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, perspektif pertumbuhan dan pembelajaran menunjukkan hasil yang baik dan dapat disimpulkan bahwa pengukuran kinerja perusahaan menggunakan metode *balance scorecard* sudah baik dan diharapkan untuk dapat di pertahankan serta lebih ditingkatkan.

Kata Kunci: *Balance scorecard*.

ABSTRACT

Oktovianus Hoe Paendong, 2019. Performance Measurement Analysis Using Balance Scorecard Method In De La Salle Catholic University of Manado. Supervised by: Octavianus M. T. Muaja, SE.,MM and Ignatia R. Honandar,SE., M.Sc.

De La Salle Catholic University of Manado is one of the private universities in Manado, which was established on 7 August 2000. De La Salle Catholic University of Manado is engaged in education services and supported by adequate facilities that support operational activities. De La Salle Catholic University of Manado has competent and high profile lecturers and mastered each of their respective fields.

The main objective of the research is to conduct analysis of university performance using four perspectives of balance scorecard i.e. financial perspectives, customer perspective, internal perspectives, learning and growth perspectives.

This research uses both qualitative and quantitative methods. Quantitative methods were derived from financial statements and survey results were distributed to respondents while qualitative methods were obtained from observations and interviews with respondents.

Results of the research showed that based on performance measurements performed at the De La Salle Catholic University of Manado used four perspectives of balance scorecard i.e. Financial Perspective, Customer perspective, business process perspective Internal, growth and learning perspectives show good results and can be concluded that measurement of the company's performance using the Balance scorecard method is good and is expected to be maintain and further improved.

Keyword: Balance scorecard.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan tuntunan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik. Skripsi merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi.

Dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan tantangan, hambatan, dan ujian. Berkat dukungan doa dan semangat dari keluarga, teman-teman, dan lingkungan sekitar, penulis bisa menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan dapat selesai tanpa adanya dukungan, motivasi, dan doa serta bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua dan adik, yang telah memberikan dukungan, doa, dan motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Bapak Pastor Prof. Dr. Johanis Ohoitimur selaku Rektor Universitas Katolik De La Salle Manado.
3. Bapak **Octavianus M. T. Muaja, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik De La Salle Manado.**
4. Ibu **Ignatia Honandar, S.E., M.Sc selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Katolik De La Salle Manado.**
5. **Bapak Octavianus M. T. Muaja, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Ignatia Honandar, S.E., M.Sc selaku Dosen Pembimbing II yang**

- telah membantu memberikan saran, motivasi dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi selama ini.
6. Ibu Steify M. E. W. Sepang. SE., M.Si.,Ak.,CA selaku Dosen Pembimbing Akademik atas bantuan, bimbingan , kritik dan saran yang diberikan kepada penulis selama ini.
 7. Seluruh Dosen Universitas Katolik De La Salle Manado atas semua ilmu dan motivasi yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis mendapatkan ilmu yang lebih luas.
 8. Bagian Keuangan dan Yayasan Universitas Katolik De La Salle Manado, terima kasih telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian, pengetahuan, dan informasi yang berhubungan dengan skripsi.
 9. Seluruh teman-teman Akuntansi 2015 Jarni, Etey, Enal, Vinsen, Hendri, Dony. Anugerah *squad*, Valen, Jovi, Tian, Eka, Mas, Opo, Karlos, Jeky, Eby, Lily.
 10. Semua pihak yang telah membantu penulis yang tidak dapat disebutkan satu-persatu. Terima kasih atas semua doa, dukungan, dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis

Penulis menyadari banyak kekurangan pada skripsi ini, oleh karena itu kritik dan saran sangat dibutuhkan untuk dapat memperbaiki skripsi ini agar lebih baik.

Manado, 01 Agustus 2019

Oktovianus Hoe Paendong

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR BAGAN	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.	11
1.3 Tujuan Penelitian.	11
1.4 Manfaat Penelitian.	12
1.5 Sistematika Penulisan.	12
BAB II KERANGKA TEORI	14

2.1	Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	14
2.2	Landasan Teori.....	21
2.2.1	Kinerja	21
2.2.2	Pengukuran kinerja.....	21
2.2.3.	Tujuan pengukuran kinerja	22
2.2.4.	Akuntansi	22
2.2.5.	Manajemen.....	23
2.2.6.	Akun manajemen	24
2.2.7.	Perusahaan jasa	25
2.2.8.	Kepuasan konsumen... ..	26
2.2.9.	Kepuasan karyawan... ..	29
2.2.10.	Analisis rasio keuangan.....	30
2.2.11.	<i>Balance scorecard</i>	35
2.2.12.	Keunggulan <i>Balance scorecard</i>	36
	BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	39
3.1	Jenis dan lokasi Penelitian.	38
3.1.1	Jenis Penelitian	38
3.1.2	Lokasi Penelitian	38
3.2	Variabel Penelitian.....	38
3.3	Populasi dan sampel.....	39
3.3.1.	Populasi.....	39
3.3.2.	Sampel.....	39
3.4	Definisi operasi	40

3.4.1.	Perspektif keuangan	40
3.4.2.	Perspektif pelanggan	41
3.4.3.	Perspektif proses bisnis internal	42
3.4.4.	Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran	42
3.5	Jenis dan sumber data.....	43
3.6	Teknik pengumpulan data	44
3.7	Metode analisis data	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		46
4.1	Deskripsi objek perusahaan.....	46
4.1.1	Sejarah Universitas Katolik De La Salle Manado.	46
4.1.2.	Visi Misi Perusahaan.....	50
4.1.3	Logo Perusahaan.	52
4.1.4	Struktur Organisasi	54
4.2	Gambaran umum responden.	55
4.3	Hasil Penilaian Kinerja Pada Masing-Masing Perspektif	55
4.3.1	Hasil Penilaian Kinerja Perspektif Keuangan	55
4.3.2	Hasil Penilaian Kinerja Perspektif Pelanggan.....	57
4.3.3	Hasil Penilaian Kinerja Perspektif Proses bisnis internal.....	61
4.3.4	Hasil Penilaian Kinerja Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	62
BAB V PENUTUP		68
5.1	Kesimpulan.	68
5.2	Saran.....	70

DAFTAR PUSTAKA.....	72
LAMPIRAN	77

DAFTAR BAGAN

Bagan 4.1 Struktur Organisasi Universitas Katolik De La Salle Manado... ..	54
--	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Logo Universitas Katolik Dela Salle Manado.....	52
------------	---	----

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	<u>Anggaran Pendidikan berdasarkan RAPBN</u>	1
Tabel 1.2	<u>Universitas yang ada di Sulawesi Utara</u>	6
Tabel 4.1	Rasio lancar	55
Tabel 4.2	<i>Total debt to equity ratio</i>	56
Tabel 4.3	<i>Return On Assets</i>	57
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen	57
Tabel 4.5	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen	60
Tabel 4.6	Tanggapan kepuasan konsumen.....	61
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Kepuasan Karyawan.....	62
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Karyawan.....	68
Tabel 4.9	Tanggapan Kepuasan Karyawan.....	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Surat penelitian... ..	78
Lampiran 2.	Balance sheet tahun 2016.....	79
Lampiran 3.	Balance sheet tahun 2017.....	8

