



**ANALISIS KINERJA LEMBAGA DAN
PENYELENGGARA PENDIDIKAN SWASTA
DENGAN METODE BALANCED SCORECARD
(STUDI KASUS PADA YAYASAN JAM'IYYATUL
HUJJAJ AN-NIZOMIYAH DI JAKARTA)**

OLEH

YESSI PURNAMAWURI

55513110006

PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2015



**ANALISIS KINERJA LEMBAGA DAN
PENYELENGGARA PENDIDIKAN SWASTA
DENGAN METODE BALANCED SCORECARD
(STUDI KASUS PADA YAYASAN JAM'IYYATUL
HUJJAJ AN-NIZOMIYAH DI JAKARTA)**

TESIS

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan

Program Magister Akuntansi

OLEH

YESSI PURNAMAWURI

55513110006

PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2015

PENGESAHAN TESIS

Judul : **Analisis Kinerja Lembaga dan Penyelenggara Pendidikan Swasta dengan Metode Balanced Scorecard pada Yayasan Jam'iyatul Hujjaj An-Nizomiyah di Jakarta**

Nama : Yessi Purnamawuri

NIM : 55513110006

Program : Pascasarjana Program Magister Akuntansi

Tanggal : Oktober 2015



Mengesahkan

Pembimbing I

Dr. Yudhi Herliansyah, SE., Ak., M. Si., CSRS., CSRA., CPAI

Direktur Pascasarjana

Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Ketua Program Studi Magister Akuntansi

Dr. Istianingsih, SE., MS., Ak., CSRS

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam tesis ini :

Judul : **Analisis Kinerja Lembaga dan Penyelenggara Pendidikan Swasta dengan Metode Balanced Scorecard pada Yayasan Jam'iyatul Hujjaj An-Nizomiyah di Jakarta**

Nama : Yessi Purnamawuri

NIM : 55513110006

Progam : Pascasarjana Program Magister Akuntansi

Tanggal : Oktober 2015

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan, Komisi Dewan Pembimbing yang di tetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Magister Akuntansi Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang di gunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat di periksa kebenarannya.

Jakarta, Oktober 2015


METERAI
TEMPEL
TGL
7C16AADF421637012
6000
ENAM RIBU RUPIAH
Yessi Purnamawuri

KATA PENGANTAR

Subhaanaka laa 'ilma lanaa illaa maa 'allamtanaa. Syukur Alhamdulillah akhirnya penulis ucapkan kepada Allah SWT, yang hingga akhir penyelesaian tesis ini masih memberikan nikmat sehat, nikmat iman, nikmat Islam serta kekuatan kepada penulis. Berkat pertolongan dan ridho-Nya lah penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan Judul “**Analisis Kinerja Lembaga dan Penyelenggara Pendidikan Swasta dengan Metode Balanced Scorecard pada Yayasan Jam’iyyatul Hujjaj An-Nizomiyah di Jakarta**”.

Penulis menyadari penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu kritik dan saran sangat penulis harapkan guna perbaikan karya tulis ini nantinya. Dan dengan selesainya tesis ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu penulis hingga tesis ini dapat selesai tepat pada waktunya. Ucapan terima kasih itu terutama penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Didik J.Rachbini selaku Direktur Pascasarjana Universitas Mercu Buana yang telah memberikan kelancaran proses pendidikan di Universitas Mercu Buana
2. Ibu Dr. Istianingsih, SE., MS., Ak, CSRS.Selaku Ketua Program Studi Magister Akuntansi Universitas Mercu Buana, yang telah memberikan motivasi dan semangat.
3. Bapak Dr. Yudhi Herliansyah, SE., Ak., M.Si., CSRS., CSRA., CPAI Selaku Dosen Pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan dan perhatian yang sungguh- sungguh sejak awal penulisan tesis ini hingga selesai.
4. Seluruh Dosen Universitas Mercu Buana yang telah membimbing, mengarahkan dan memberikan dukungan selama masa kuliah maupun dalam penyusunan tesis ini.

5. Ibu Hj. Chaizarani Tahir, Ketua Umum Yayasan Jam'iyatul Hujjaj An-Nizomiyah, yang telah membantu memberikan fasilitas, data, dan informasi yang dibutuhkan selama penelitian.
6. Orangtua tercinta, Ibu Emi Wati, yang tak henti-hentinya mendoakan ananda hingga dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik.
7. Suamiku tercinta Drs. H. Muhammad Nizom Chotib M.Pd.I yang senantiasa sabar dan setia mendampingi serta memberi dukungan moril yang tiada ternilai.
8. Teman-teman Magister Akuntansi Universitas Mercu Buana angkatan 2013

Penulis sadar sepenuhnya bahwa tesis ini tentunya masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu komentar, saran dan kritikan yang dapat membangun sangat penulis harapkan dari semua pihak, demi kesempurnaan tesis ini. Semoga hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca sekalian, amin.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, Oktober 2015

Yessi Purnamawuri

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENELITIAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GRAFIK	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	4
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	5
1.1 Tujuan Penelitian	5
1.2 Kontribusi Penelitian	5

BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN RERANGKA PEMIKIRAN

A. Kajian Pustaka	6
2.1 <i>Balanced Scorecard</i>	6
2.1.1 Sejarah <i>Balanced Scorecard</i>	6
2.1.2 Pengukuran Kinerja Dengan Pendekatan <i>Balanced Scorecard</i>	8
2.1.2.1 Perspektif Keuangan (<i>Financial Perspective</i>)	9
2.1.2.2 Perspektif Pelanggan (<i>Customer Perspective</i>)	10
2.1.2.3 Perspektif Proses Bisnis Internal (<i>Business Internal Perspective</i>)	12
2.1.2.4 Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran (<i>Growth and Learning Perspective</i>)	13
2.1.3 Hubungan Keempat Perspektif Penilaian Kinerja Organisasi Menggunakan <i>Balanced Scorecard</i> Secara Keseluruhan	17
2.2 Kinerja	18
2.2.1 Pengertian Kinerja	18
2.2.2 Pengukuran Kinerja	20
2.2.3 Penilaian Kinerja Dengan Pengukuran Organisasi Jasa	28
2.3 <i>Total Performance Scorecard</i> (TPS)	31
2.4 Teori Harapan (<i>Expectancy Theory</i>)	33
2.5 Penelitian Terdahulu	34
B. Rerangka Pemikiran	35

BAB III DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Yayasan.....	37
B. Lingkup Bidang Usaha	38
C. Sumber Daya.....	39

BAB IV DESAIN DAN METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	41
B. Operasionalisasi Variabel	41
C. Teknik Pengumpulan Data	44
G. Metode Analisis.....	44

BAB V PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

A. Statistik Deskriptif.....	45
5.1 Perspektif Keuangan.....	45
5.1.1 Pertumbuhan Pendapatan TB/TK.....	45
5.1.2 Pertumbuhan Laba.....	50
5.1.3 Efisiensi Finansial	52
5.2 Perspektif Pelanggan.....	55
5.2.1 Reliabilitas (<i>reliability</i>).....	56
5.2.2 Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>).....	57
5.2.3 Jaminan (<i>assurance</i>).....	57
5.2.4 Empati (<i>emphaty</i>).....	58
5.2.5 Bukti Fisik (<i>tangibles</i>)	59

5.3 Perspektif Proses Bisnis Internal	60
5.3.1 Inovasi	60
5.3.2 Operasi	62
5.4 Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	63
5.4.1 Tingkat Kemampuan Pegawai	63
5.4.2 Kemampuan Sistem Informasi	65

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	67
B. Saran	68
C. Keterbatasan Penelitian	69

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN


 UNIVERSITAS
 MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Performance Grade	23
Tabel 3.1 Sumber Daya Yayasan Jam'iyatul Hujjaj An-Nizomiyah	39
Tabel 5.1 Realibilitas	56
Tabel 5.2 Daya Tanggap	57
Tabel 5.3 Assurance	58
Tabel 5.4 Empati	58
Tabel 5.5 Tangibles	59
Tabel 5.6 Ringkasan Kepuasan Pelanggan	59
Tabel 5.7 Hasil Indikator Inovasi	61
Tabel 5.8 Hasil Indikator Operasi	62
Tabel 5.9 Kemampuan Pegawai	64
Tabel 5.10 Kemampuan Sistem Informasi	66

DAFTAR GRAFIK

Grafik 5.1 Pertumbuhan Penerimaan Pendapatan TB/TK tahun 2011-2013	46
Grafik 5.2 Pertumbuhan Penerimaan Pendapatan SDI tahun 2011-2013	47
Grafik 5.3 Pertumbuhan Penerimaan Pendapatan SMPIT tahun 2011-2013	49
Grafik 5.4 Ringkasan Pertumbuhan Pendapatan	50
Grafik 5.5 Pertumbuhan Laba tahun 2011-2013	51
Grafik 5.6 Ringkasan Pertumbuhan Laba	52
Grafik 5.7 Efisiensi Finansial tahun 2011-2013	53
Grafik 5.8 Ringkasan Efisiensi	54
Grafik 5.9 Skor dimensi perspektif keuangan	54

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Siklus <i>Total Performance Scorecard</i>	7
Gambar 2.2 Hubungan Keempat Perspekti dengan Balanced Scorecard	25
Gambar 2.3 Perspektif Pelanggan	28
Gambar 2.4 Perspektif Bisnis Internal	28
Gambar 2.5 Proses Penggunaan <i>Balanced Scorecard</i>	34
Gambar 2.6 Rerangka Pemikiran	36



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Ringkasan Hasil Penerimaan Pendapatan

Lampiran 3. Hasil Kuesioner Pengalaman Pelanggan

Lampiran 4. Hasil kuesioner Harapan

Lampiran 5. Hasil Kepuasan Pelanggan

Lampiran 6. Hasil Proses Bisnis Internal

Lampiran 7. Ringkasan Laporan Keuangan Yayasan An-Nizomiyah

Lampiran 8. Surat Keterangan dari Yayasan An-Nizomiyah

