

**ANALISIS PENGUKURAN KINERJA DENGAN MENGGUNAKAN METODE  
BALANCED SCORECARD DI UNIVERSITAS DARMA PERSADA**

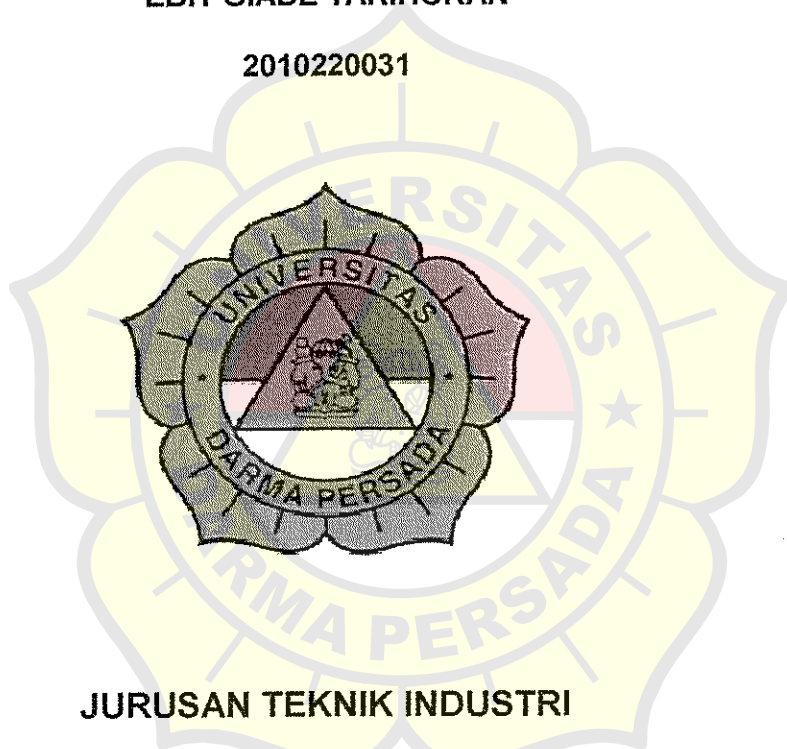
**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Teknik (S1) pada Jurusan Teknik Industri**

Disusun Oleh :

**EBIT GIADE TARIHORAN**

**2010220031**



**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS DARMA PERSADA**

**JAKARTA**

**2014**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**ANALISIS PENGUKURAN KINERJA DENGAN MENGGUNAKAN METODE  
BALANCED SCORECARD DI UNIVERSITAS DARMA PERSADA**

Disusun Oleh:

Nama : Ebit Giade Tarihoran

NIM : 2010220031

Menyetujui,



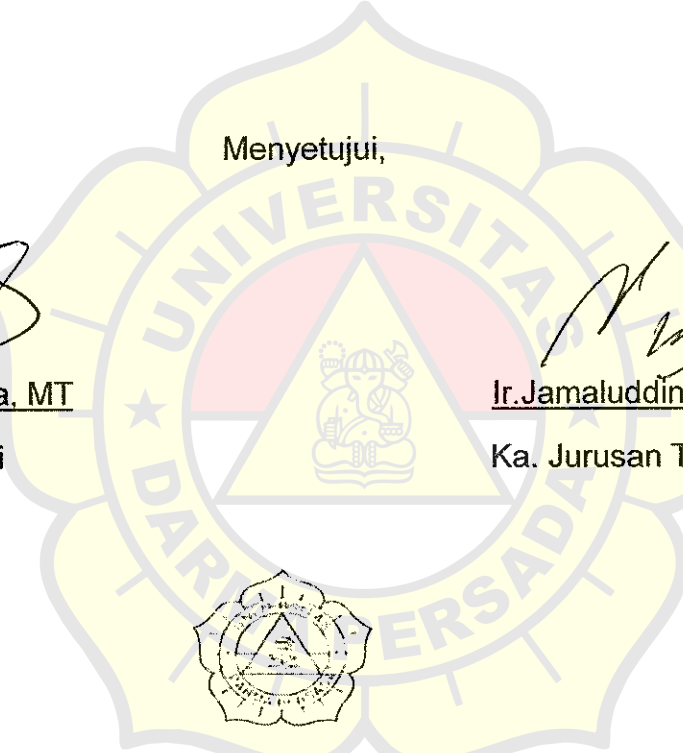
Ir. Jamaluddin Purba, MT

Pembimbing Skripsi



Ir. Jamaluddin Purba, MT

Ka. Jurusan Teknik Industri



JURUSAN TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS DARMA PERSADA

JAKARTA

2014

**LEMBAR PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**ANALISIS PENGUKURAN KINERJA DENGAN MENGGUNAKAN METODE  
BALANCED SCORECARD DI UNIVERSITAS DARMA PERSADA**

Disusun Oleh:

Nama : Ebit Giade Tarihoran

NIM : 2010220031

Menyetujui,

Ir. Jamalludin Purba, MT

Pembimbing Skripsi

Ir. Jamalludin Purba, MT

Ka. Jurusan Teknik Industri



**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS DARMA PERSADA**

**JAKARTA**

**2014**

## LEMBAR PERNYATAAN

NAMA : EBIT GIADE TARIHORAN  
NIM : 2010220031  
JURUSAN : TEKNIK INDUSTRI  
JUDUL : ANALISIS PENGUKURAN KINERJA DENGAN MENGGUNAKAN  
METODE BALANCED SCORECARD DI UNIVERSITAS DARMA  
PERSADA

Adalah benar telah melakukan penelitian tugas akhir di Universitas darma  
Persada, Jakarta Timur.

Mengetahui,

Ibu.Endang

Ka.Biro Keuangan UNSADA



JURUSAN TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS DARMA PERSADA

JAKARTA

2014

## LEMBAR PERNYATAAN

Sya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ebit Giade Tarihoran

NIM : 2010220031

Fakultas : Teknik

Jurusan : Teknik Industri

Menyatakan bahwa laporan tugas akhir yang saya buat ini adalah hasil pekerjaan sendiri yang disusun berdasarkan studi lapangan, wawancara dan studi literature dari berbagai sumber yang layak dipercaya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 30 Agustus 2014



Ebit Giade Tarihoran

## ABSTRAK

*Universitas Darma Persada adalah suatu kampus yang memberikan jasa dalam dunia pendidikan. Kampus yang sudah 22 tahun berdiri dan memberikan kontribusi bagi bangsa Indonesia dalam memncerdaskan para mahasiswa-mahasiswi yang belajar dikampus ini. Kampus ini menentukan strategi dan me'akukan penerapannya menggunakan metode Balanced Scorecard agar bisa meningkatkan dan mengembangkan kinerja kampus untuk bisa bersaing dalam persaingan perguruan tinggi baik kampus yang dikelola oleh pemerintah maupun kampus pihak swasta.*

*Dengan menggunakan metode Balanced Scorecard, dengan tujuan mengetahui kinerja kampus dilihat dari empat perspektif yaitu perspektif finansial, perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.sehingga kampus lebih efektif dan efisien dalam menjalankan kinerja setiap bagian-bagian struktur yang ada pada kampus.*

*Pengukuran kinerja berdasarkan berdasarkan empat perspektif yaitu finansial, pelanggan, proses bisnis internal dan pembelajaran dan pertumbuhan. Berdasarkan hasil pengolahan dari perspektif finansial selama dua periode diketahui bahwa nilai ROI adalah 27.73 %, 28.32%;artinya bahwa ROI mengalami peningkatan sebesar 0.59% dan tingkat pengembalian modal selama kurang lebih 4 tahun. ROE adalah 30.64%, 31.80%;juga mengalami peningkatan sebesar 1.16% dan tingkat pengembalian modal kurang lebih 4 tahun. Profit margin 0.227%, 0.328%; rasio cepat 4.75 kali, rasio lancer 4.72 kali. Pada perspektif pelanggan di dapat dari hasil kuesioner kepuasan pelanggan semuanya valid. Pada perspektif proses bisnis internal kampus belum cukup memenuhi apa yang dibutuhkan oleh pelanggan/mahasiswa.Pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan retensi pekerja mengalami kenaikan dari 0.025% menjadi 0.0098%, begitu juga tingkat kelulussan mahasiswa yang mengalami kenaikan dari 397 orang menjadi 425 orang.*

*Selanjutnya,ditentukan strategi kampus yaitu : meningkatkan kualitas akademik mahasiswa,mengembangkan kurikulum berbasis kompetensi,menyusun silabus dan SAP secara bertahap dan berkelanjutan,menyelenggarakan kegiatan akademik yang didukung oleh IT(Informasi Teknologi) sehingga suasana belajar bisa terwujud,peningkatan peran perpustakaan dalam penunjang pendidikan,peningkatan penelitian dan pengabdian pada masyarakat,peningkatan kualitas dosen melalui pelatihan/seminar/workshop,memperluas kerjasama dengan instusi pendidikan dan dunia usaha,meningkatkan kualitas akademik dosen melalui program tugas belajar dan untuk studi lanjut S-3.dan memperluas kerjasama dengan instusi dalam dan luar negeri..*

## KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis mengucapkan, Puji Syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas anugerah dan pertolongan Dia penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi ini dengan judul “ANALISIS PENGUKURAN KINERJA DENGAN MENGGUNAKAN METODE *BALANCED SCORECARD* DI UNIVERSITAS DARMA PERSADA”.

Laporan skripsi ini ditulis guna untuk melengkapi dan memenuhi syarat kelulusan dalam meraih gelar sarjana Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Darma Persada.

Dalam kesempatan ini perkenankan penulis mnyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah ikut serta membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung selama penulis belajar sampai selesai laporan skripsi ini, terutama kepada :

1. Ir. Jamalludin Purba, MT selaku Dosen Pembimbing sekaligus kepala jurusan Teknik Industri,yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ir. Agus Sun Sugiarto, MT selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Darma Persada.
3. Segenap staf dan dosen Teknik Industri yang banyak membantu.

4. Kepada pimpinan Universitas Dharma Persada yang telah mengizinkan untuk melakukan penelitian.
5. Kepada kedua orang tua penulis yang memberikan bimbingan dan motivasi serta mendoakan dalam penyelesaian laporan skripsi ini.
6. Kepada Renni Tarihoran dan saudara-saudara saya, yang memberikan motivasi dan dana dalam penyelesaian laporan ini.
7. Kepada teman-teman sepelayanan di PO Unsada yang senantiasa mendoakan.
8. Teman-teman seangkatan Teknik Industri 2010 yang sama-sama berjuang.

Akhir kata penulis berharap, semoga laporan skripsi ini dapat memberikan sumbangan pemikiran yang bermanfaat bagi semua pihak.

Jakarta, 22 Agustus 2014

Ebit Giade Tarihoran



## DAFTAR ISI

|   | Halaman |
|---|---------|
| KATA PENGANTAR.....                     | i       |
| DAFTAR ISI .....                        | iii     |
| DAFTAR GAMBAR .....                     | vii     |
| DAFTAR TABEL .....                      | viii    |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                   | xiv     |
| DAFTAR PUSTAKA .....                    | xv      |
| <b>BAB I            PENDAHULUAN</b>     |         |
| 1.1 Latar Belakang Masalah .....        | 1       |
| 1.2 Perumusan Masalah .....             | 2       |
| 1.3 Pembatasan Masalah .....            | 3       |
| 1.4 Tujuan penelitian .....             | 3       |
| 1.5 Metodologi Penelitian .....         | 4       |
| 1.6 Sistematika Penulisan .....         | 4       |
| <b>BAB II            LANDASAN TEORI</b> |         |
| 2.1 Manajemen Strategi .....            | 6       |

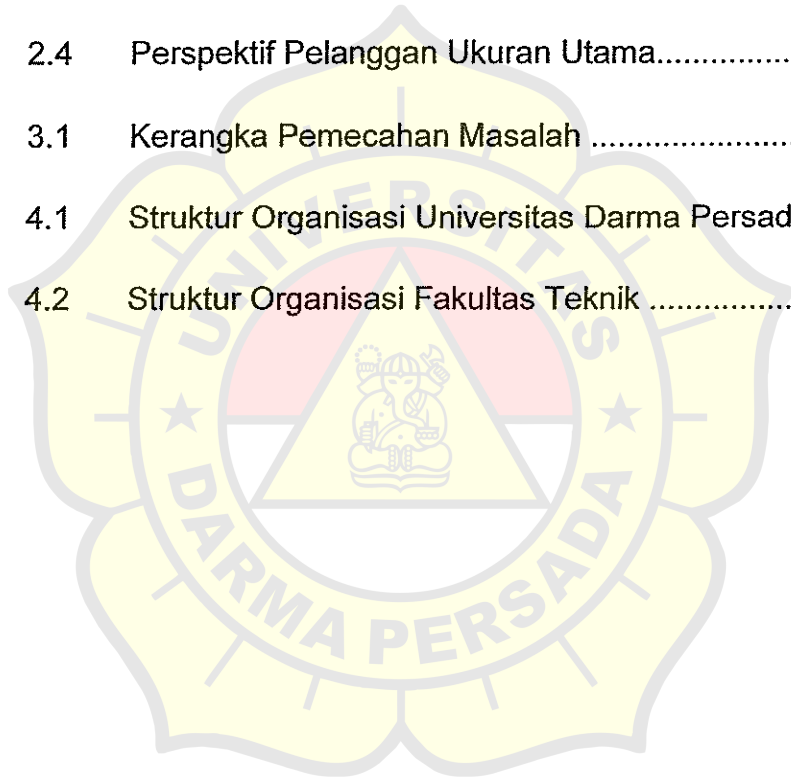
|   |    |
|---|----|
| 2.1.1 Manajemen .....   | 6  |
| 2.1.1.a Fungsi Manajemen .....                                      | 9  |
| 2.1.1.b Tingkatan Manajemen .....                                   | 10 |
| 2.1.2 Strategi .....  | 11 |
| 2.1.3 Definisi Manajemen Strategi .....                             | 12 |
| 2.2 Sejarah Balanced Scorecard.....                                 | 13 |
| 2.2.1 Balanced Scorecard Sebagai Sistem<br>Manajemen Strategis..... | 17 |
| 2.2.2 Perspektif Finansial.....                                     | 19 |
| 2.2.2.a Laporan Keuangan.....                                       | 20 |
| 2.2.2.b Profitabilitas Usaha.....                                   | 24 |
| 2.2.2.c Likuiditas Usaha.....                                       | 26 |
| 2.2.3 Perspektif Pelanggan .....                                    | 27 |
| 2.2.3.a Kuesioner .....   | 29 |
| 2.2.3.b Uji Validitas .....   | 32 |
| 2.2.3.c Uji Realibilitas.....                                       | 34 |
| 2.2.4 Perspektif Proses Bisnis Internal.....                        | 35 |
| 2.2.5 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan..                     | 36 |

|                |   |    |
|----------------|---|----|
| <b>BAB III</b> | <b>METODOLOGI PENELITIAN</b>                  |    |
|                | 3.1 Langkah-langkah Pemecahan Masalah .....   | 42 |
|                | 3.1.1 Identifikasi Masalah.....               | 42 |
|                | 3.1.2 Studi Pendahuluan .....                 | 42 |
|                | 3.1.3 Pengumpulan Data .....                  | 43 |
|                | 3.1.4 Pengolahan Data .....                   | 43 |
|                | 3.1.4 Kesimpulan dan Saran.....               | 45 |
|                | 3.2 Kerangka Pemecahan masalah.....           | 46 |
| <b>BAB IV</b>  | <b>PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA</b>        |    |
|                | 4.1 Pengumpulan Data .....                    | 47 |
|                | 4.1.1 Sejarah Universitas Darma Persada ..... | 47 |
|                | 4.1.2 Visi, Misi, Tujuan .....                | 48 |
|                | 4.1.3 Tujuan .....                            | 49 |
|                | 4.1.4 Sasanan .....                           | 49 |
|                | 4.1.5 Struktur Organisasi .....               | 50 |
|                | 4.2 Pengolahan Data.....                      | 57 |
|                | 4.2.1 Perspektif Finansial .....              | 57 |
|                | 4.2.2 Perspektif Pelanggan .....              | 60 |

|   |                                |
|---|--------------------------------|
| 4.2.2.1 Uji Validasi.....   | 60                             |
| 4.2.2.2 Uji Realibilitas.....   | 60                             |
| 4.2.3 Perspektif Proses Bisnis Internal.....                          | 117                            |
| 4.2.4 Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran....                     | 119                            |
| <br>  |                                |
| <b>BAB V</b>  | <b>ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b> |
| 5.1 Analisis Terhadap Perspektif Finansial.....                       | 142                            |
| 5.2 Analisis Terhadap Perspektif Pelanggan.....                       | 144                            |
| 5.3 Analisis Terhadap Perspektif Bisnis Internal.....                 | 145                            |
| 5.4 Analisis Terhadap Perspektif Pembelajaran<br>dan Pertumbuhan..... | 147                            |
| 5.5 Pembahasan.....   | 148                            |
| <br>  |                                |
| <b>BAB VI</b>   | <b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>    |
| 6.1 Kesimpulan.....   | 150                            |
| 6.2 Saran .....   | 156                            |

## DAFTAR GAMBAR

|  | Halaman |
|--|---------|
| Gambar 2.1 Skema Manajemen .....                           | 8       |
| Gambar 2.2 Tingkat manajemen.....                          | 11      |
| Gambar 2.3 kerangka Kerja Balanced Scorecard.....          | 16      |
| Gambar 2.4 Perspektif Pelanggan Ukuran Utama.....          | 28      |
| Gambar 3.1 Kerangka Pemecahan Masalah .....                | 46      |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi Universitas Darma Persada . | 50      |
| Gambar 4.2 Struktur Organisasi Fakultas Teknik .....       | 54      |



## DAFTAR TABEL

|  | Halaman |
|--|---------|
| Tabel 4.1 Neraca .....   | 55      |
| Tabel 4.2 Laporan Laba Rugi.....   | 57      |
| Tabel 4.3 Neraca .....   | 55      |
| Tabel 4.4 Laporan Laba Rugi.....   | 57      |
| Tabel 4.5 ROI (Return On Investment) .....   | 58      |
| Tabel 4.6 ROE (Return On Equity) .....   | 58      |
| Tabel 4.7 Profit Margin .....  | 59      |
| Tabel 4.8 Rasio Cepat (Quick Ratio) .....  | 59      |
| Tabel 4.9 Rasio Cepat (Current Ratio) .....  | 60      |
| Tabel 4.10 Data Kuesioner Kepuasan Pelanggan .....   | 61      |
| Tabel 4.11 Data Perhitungan Uji Validitas Pada Pertanyaan<br>No.1, 10, 16, 31 kenyataan..... | 62      |
| Tabel 4.12 Data Perhitungan Uji Validitas Pada Pertanyaan<br>No.2, 23 kenyataan.....         | 62      |

|            |   |    |
|------------|---|----|
| Tabel 4.13 | Data Perhitungan Uji Validitas Pada Pertanyaan<br>No. 3 Kenyataan.....            | 65 |
| Tabel 4.14 | Data Perhitungan Uji Validitas Pada Pertanyaan<br>No.4 dan 5 Kenyataan.....       | 66 |
| Tabel 4.15 | Data Perhitungan Uji Validitas Pada Pertanyaan<br>No.6 dan 22 Kenyataan.....      | 67 |
| Tabel 4.16 | Data Perhitungan Uji Validitas Pada Pertanyaan<br>No.7 dan 2 Kenyataan.....       | 69 |
| Tabel 4.17 | Data Perhitungan Uji Validitas Pada Pertanyaan<br>No.8 Kenyataan.....             | 70 |
| Tabel 4.18 | Data Perhitungan Uji Validitas Pada Pertanyaan<br>No.9 dan 17 Kenyataan.....      | 71 |
| Tabel 4.19 | Data Perhitungan Uji Validitas Pada Pertanyaan<br>No.11 Kenyataan.....            | 73 |
| Tabel 4.20 | Data Perhitungan Uji Validitas Pada Pertanyaan<br>No.12, 18 dan 33 Kenyataan..... | 74 |
| Tabel 4.21 | Data Perhitungan Uji Validitas Pada Pertanyaan<br>No.13 Kenyataan.....            | 75 |

|            |  |    |
|------------|--|----|
| Tabel 4.22 | Data Perhitungan Uji Validitas Pada Pertanyaan<br>No.14 Kenyataan..... | 77 |
| Tabel 4.23 | Data Perhitungan Uji Validitas Pada Pertanyaan<br>No.15 Kenyataan..... | 78 |
| Tabel 4.24 | Data Perhitungan Uji Validitas Pada Pertanyaan<br>No.19 Kenyataan..... | 79 |
| Tabel 4.25 | Data Perhitungan Uji Validitas Pada Pertanyaan<br>No.20 Kenyataan..... | 81 |
| Tabel 4.26 | Data Perhitungan Uji Validitas Pada Pertanyaan<br>No.21 Kenyataan..... | 82 |
| Tabel 4.27 | Data Perhitungan Uji Validitas Pada Pertanyaan<br>No.24 Kenyataan..... | 83 |
| Tabel 4.28 | Data Perhitungan Uji Validitas Pada Pertanyaan<br>No.25 Kenyataan..... | 84 |
| Tabel 4.29 | Data Perhitungan Uji Validitas Pada Pertanyaan<br>No.27 Kenyataan..... | 86 |
| Tabel 4.30 | Data Perhitungan Uji Validitas Pada Pertanyaan<br>No.28 Kenyataan..... | 87 |



|            |   |    |
|------------|---|----|
| Tabel 4.31 | Data Perhitungan Uji Validitas Pada Pertanyaan<br>No.29 dan 34 Kenyataan..... | 88 |
| Tabel 4.32 | Data Perhitungan Uji Validitas Pada Pertanyaan<br>No.30 Kenyataan.....        | 90 |
| Tabel 4.33 | Data Perhitungan Uji Validitas Pada Pertanyaan<br>No.32 Kenyataan.....        | 91 |
| Tabel 4.34 | Data Perhitungan Uji Validitas Pada Pertanyaan<br>No.35 Kenyataan.....        | 92 |
| Tabel 4.34 | Nilai Realibilitas Pada Kuesioner<br>Pelayanan Kenyataan.....                 | 94 |
| Tabel 4.35 | Data Kuesioner Score Kepuasan Pelanggan<br>(Pelayanan kenyataan).....         | 96 |
| Tabel 4.36 | Data Perhitungan Uji Validitas Pada Pertanyaan<br>No.1, 3, 9, 13 Harapan..... | 97 |
| Tabel 4.37 | Data Perhitungan Uji Validitas Pada Pertanyaan<br>No.2 dan 6 Harapan.....     | 98 |
| Tabel 4.38 | Data Perhitungan Uji Validitas Pada Pertanyaan<br>No.4 Harapan.....           | 99 |

|            |   |     |
|------------|---|-----|
| Tabel 4.39 | Data Perhitungan Uji Validitas Pada Pertanyaan<br>No.5 dan 7 Harapan.....               | 101 |
| Tabel 4.40 | Data Perhitungan Uji Validitas Pada Pertanyaan<br>No.8 dan 10 Harapan.....              | 102 |
| Tabel 4.41 | Data Perhitungan Uji Validitas Pada Pertanyaan<br>No.12, 15, 22, dan 31 Harapan.....    | 103 |
| Tabel 4.42 | Data Perhitungan Uji Validitas Pada Pertanyaan<br>No.13,14, 19, 21, dan 34 Harapan..... | 105 |
| Tabel 4.43 | Data Perhitungan Uji Validitas Pada Pertanyaan<br>No.17, 23 dan 24 Harapan.....         | 106 |
| Tabel 4.44 | Data Perhitungan Uji Validitas Pada Pertanyaan<br>No.18, 26, 27, 17 dan 30 Harapan..... | 107 |
| Tabel 4.45 | Data Perhitungan Uji Validitas Pada Pertanyaan<br>No.16, 20 dan 32 Harapan.....         | 109 |
| Tabel 4.46 | Data Perhitungan Uji Validitas Pada Pertanyaan<br>No.25 Harapan.....                    | 110 |
| Tabel 4.47 | Data Perhitungan Uji Validitas Pada Pertanyaan<br>No.28 dan 29 Harapan.....             | 111 |

|            |  |     |
|------------|--|-----|
| Tabel 4.48 | Data Perhitungan Uji Validitas Pada Pertanyaan<br>No.33 Harapan..... | 113 |
| Tabel 4.49 | Data Realibilitas Pada Kuesioner Harapan.....                        | 114 |
| Tabel 4.50 | Data Validitas Pada Kuesioner.....                                   | 116 |
| Tabel 4.51 | Hasil Uji Realibilitas.....  | 117 |
| Tabel 4.52 | Retensi Pekerja Per Tahun.....                                       | 119 |
| Tabel 4.53 | Produktivitas Pekerja.....   | 120 |
| Tabel 4.54 | Data Kelulusan Dan IPK Mahasiswa.....                                | 120 |
| Tabel 5.1  | ROI (Return On Investment) .....                                     | 143 |
| Tabel 5.2  | ROE (Return On Equity) .....   | 143 |
| Tabel 5.3  | Profit Margin .....  | 143 |
| Tabel 5.4  | Rasio Cepat (Quick Ratio) .....                                      | 144 |
| Tabel 5.5  | Rasio Lancar (Current Ratio) .....                                   | 144 |
| Tabel 5.6  | Retensi Pekerja Per Tahun.....                                       | 147 |
| Tabel 5.7  | Produktivitas Pekerja.....   | 148 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|            |   |     |
|------------|---|-----|
| LAMPIRAN 1 | Tabel r .....   | L-1 |
| LAMPIRAN 2 | Tabel Kuesioner Pelayanan Kenyataan Dan<br>Harapan..... | L-2 |



# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia pendidikan khususnya kampus-kampus di setiap negara di dunia sangat maju pesat, begitu juga yang terjadi di Indonesia. Kemajuan itu membuat perguruan tinggi baik perguruan tinggi pemerintahan ataupun perguruan tinggi swasta dituntut melakukan perbaikan pada tiap-tiap bagian agar dapat memenuhi persaingan serta dapat bertahan. Perbaikan dilakukan dengan terlebih dahulu mengukur sistem yang ada, menganalisa dan untuk memutuskan apakah sistem tersebut perlu diperbaiki atau tidak.

Penilaian kinerja merupakan bagian dalam sistem manajemen dengan membandingkan antara rencana yang dibuat dan hasil yang dicapai, menganalisa penyimpangan yang terjadi dan melakukan perbaikan. Dengan adanya persaingan yang semakin ketat membuat perguruan tinggi harus meningkatkan kinerja dan kualitas yang lebih baik lagi sehingga perlu dilakukan pengukuran strategi bisnis.

Dalam mewujudkan meningkatkan kinerja diperlukan suatu perhatian terhadap strategi perusahaan yang sedang dijalankan untuk mengetahui sejauh mana tingkat keberhasilan strategi perguruan tinggi tersebut.

Dengan melakukan pengukuran kinerja perguruan tinggi, maka dapat diperoleh informasi berdasarkan hasil pengukuran kinerja perguruan tinggi tersebut. Sehingga dapat dijadikan tolak ukur untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan yang telah dicapai perguruan tinggi selama ini.

UNSADA merupakan kampus swasta yang sudah terdaftar di KEMENDIKTI (kementerian perguruan tinggi) yang memiliki empat fakultas dan unggul di fakultas sastra. Untuk mewujudkan citra UNSADA sebagai kampus swasta yang unggul terdapat beberapa hal yang harus dilakukan, yaitu mengetahui apa saja harapan-harapan mahasiswa dan bagaimana pihak kampus itu sendiri merespon harapan mahasiswa tersebut, dengan mengevaluasi kinerja kampus telah sesuai harapan mahasiswa itu sendiri. *Balanced Scorecard* merupakan perancangan model yang mampu mewujudkan kepuasan pelanggan sebagai strategi yang harus dilakukan dalam pengembangannya masa yang akan datang.

## 1.2 Perumusan Masalah

Masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah Perencanaan strategi untuk peningkatan dan pengembangan kinerja kampus, yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana perencanaan strategi yang dilakukan dalam meningkatkan kinerja dengan *balanced scorecard* ?

2. Bagaimana strategi kampus untuk meningkatkan kualitas kampus ?

### 1.3 Pembatasan Masalah

Agar penelitian tidak menyimpang dari masalah yang telah dirumuskan, maka diperlukan batasan-batasan dan asumsi untuk arah tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan baik, yaitu adalah sebagai berikut :

1. Masalah yang dibahas adalah pengukuran kinerja kampus UNSADA.
2. Data yang diambil adalah kepuasan mahasiswa dan *stake holder* terhadap pelayanan kampus.

### 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan kinerja kampus agar lebih baik lagi. Adapaun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menentukan hasil kinerja kampus UNSADA saat ini dengan menggunakan *balance scorecard*.
2. Menentukan strategi kampus UNSADA berdasarkan *balanced scorecard*.

## 1.5 Metodologi Penelitian

Untuk dapat memecahkan masalah yang berkaitan dengan permasalahan yang ada ini dilakukan dengan mengumpulkan data, antara lain sebagai berikut :

1. Studi Lapangan, yang merupakan pengamatan secara langsung di lapangan untuk mendapatkan data primer yang dibutuhkan sehubungan dengan pokok bahasan.
2. Studi Pustaka, dilakukan dengan membaca dan mempelajari literatur-literatur yang menunjang pokok bahasan yang diperlukan sebagai data sekunder.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan laporan skripsi ini diantaranya adalah sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini memberikan uraian tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, metodologi dan sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini menyajikan teori-teori pendukung umum dan khusus yang berkaitan dalam menyelesaikan masalah, dengan pembahasan dan pengolahan data dari permasalahan yang dikemukakan mencakup konsep dasar produksi.



### **BAB III METODOLOGI PEMECAHAN MASALAH**

Bab ini mengemukakan mengenai sistematika pemecahan masalah serta kerangka pemecahan masalah yang memuat tahap-tahap dalam penyelesaian masalah.

### **BAB IV TINJAUAN UMUM PERUSAHAAN**

Bab ini berisikan mengenai sejarah singkat dan perkembangan kampus, struktur organisasi dan job description UNSADA serta struktur organisasi dan *job description* .

### **BAB V PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Bab ini menyajikan data-data yang berkaitan dengan perumusan masalah dan tujuan penelitian serta apa yang diperoleh selama diadakan pengumpulan data di lapangan. Untuk selanjutnya data-data tersebut diolah dengan berdasarkan pada teori-teori yang ada, sehingga diperoleh suatu pemecahan dari masalah yang telah dirumuskan.

### **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisikan kesimpulan dari pembahasan dan pengolahan data yang telah diperoleh, disertai dengan saran-saran yang diusulkan penulis pada perusahaan.