

INTISARI

Analisis *Balanced Scorecard* Sebagai Alat Ukur Kinerja Manajemen (Studi Kasus Pada Institut Teknologi Yogyakarta)

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kinerja ITY dengan pendekatan *Balanced Scorecard*. Penelitian ini dilakukan dengan mengukur tingkat kinerja ITY pada empat aspek (perspektif) kinerja *Balanced Scorecard*, yaitu: perspektif keuangan, perspektif pelanggan, proses bisnis internal, dan Perspektif belajar dan pertumbuhan.

Penelitian ini menggunakan mahasiswa dan staf ITY sebagai responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja ITY pada katagori baik pada umumnya. Kinerja perspektif keuangan menunjukkan kinerja yang baik yang menandakan kebutuhan ekonomi yang ekonomis, efektif, dan cukup efisiensi, sedangkan kinerja perspektif pelanggan semakin meningkat. Kinerja proses bisnis internal menunjukkan katagori baik dan juga kinerja perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menunjukkan kategori yang baik. Hasilnya merekomendasikan ITY untuk berupaya memperbaiki kinerja ITY yang selama ini berada pada tingkat yang baik menjadi kategori yang sangat baik.

Dengan demikian, kinerja manajemen di ITY apabila diukur dengan 4 perspektif *balanced scorecard* telah sesuai dengan yang diharapkan.

Kata kunci: pengukuran kinerja, *Balanced Scorecard*, perspektif keuangan, pelanggan Perspektif, proses perspektif bisnis internal, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

ABSTRACT

This study is appropriate for measures of ITY performance with *Balanced Scorecard* approach. This research is conducted by measuring the level of performance on *Balanced Scorecard*, namely: financial perspective, customer perspective, internal business process, and learning and growth perspective.

This study uses students and ITY staff as respondents. The results showed the performance of ITY in the good category in general. Performance of financial perspective with excellent performance, energy saving, efficiency, and efficiency. Internal business process performance demonstrates both categories as well as good category perspective performance. Make an ITY game to successfully improve the performance of schools that have been at a good level to be a very good category,

Thus, management performance in ITY when measured by 4 *balanced scorecard* perspectives has been as expected.

Keywords: performance measurement, *Balanced Scorecard*, financial perspective, customer Perspective, internal business perspective process, learning and growth perspective.