

**EVALUASI DAN PENGEMBANGAN KINERJA JURUSAN  
MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS  
AIRLANGGA DENGAN MENGGUNAKAN  
RERANGKA *BALANCED SCORECARD***

**SKRIPSI**

DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN DALAM  
MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI  
JURUSAN AKUNTANSI

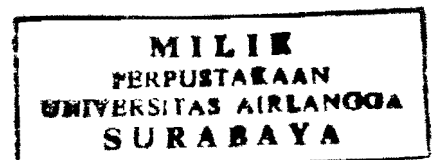


**DIAJUKAN OLEH**

**RILLYA NOVIDA**

**No. Pokok : 040023502-E**

**KEPADA  
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2004**



**SKRIPSI**

**EVALUASI DAN PENGEMBANGAN KINERJA JURUSAN  
MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS  
AIRLANGGA DENGAN MENGGUNAKAN  
RERANGKA *BALANCED SCORECARD***

**DIAJUKAN OLEH:  
RILLYA NOVIDA  
NO. POKOK: 040023502-E**

**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH**

**DOSEN PEMBIMBING,**



**DRS. MOH. NASIH, M. T., AK.**

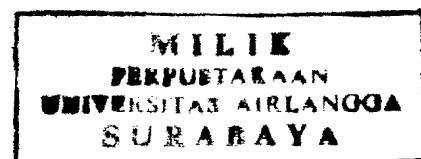
**TANGGAL** 21-9-2017

**KETUA PROGRAM STUDI,**



**DRS. M. SUYUNUS MAFIS, AK.**

**TANGGAL** .....



## ABSTRAKSI

Menghadapi era otomomi Perguruan Tinggi dan persaingan bebas, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Airlangga dituntut segera meningkatkan kinerja terhadap kualitas dan layanan pendidikan agar mempunyai daya saing lanjut. *Balanced Scorecard* sebagai pengukur kinerja mutakhir dapat dijadikan kerangka acuan dalam mewujudkan program jangka panjang karena bersifat komprehensif, koheren, terukur, seimbang dan berupa hubungan sebab akibat. Sifat-sifat pengukuran tersebut dapat diwujudkan karena pendekatan *Balanced Scorecard* didasarkan atas nilai khas yang disebut *critical success factors* yang dipandang dari empat perspektif yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal dan pembelajaran dan pertumbuhan.

Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah bagaimana kinerja Jurusan Manajemen Universitas Airlangga berdasarkan hasil evaluasi dengan menggunakan *Balanced Scorecard* dan bagaimana hubungan sebab akibat pada masing-masing perspektif untuk pengembangan kinerjanya. Permasalahan dalam penelitian ini dibatasi pada 3 tahap, yaitu identifikasi misi dan visi, identifikasi kinerja jurusan dan identifikasi hubungan sebab akibat.

Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan metode kualitatif dengan tujuan untuk mendapatkan informasi yang bersifat rinci dan khas. Informasi yang diperlukan untuk penelitian ini didapat dari (a) hasil dokumentasi data dari jurusan, (b) hasil dokumentasi data dari akademik, (c) penyebaran kuesioner pada staf dosen, karyawan, mahasiswa, pengguna lulusan dan para alumni.

Kinerja dari perspektif bisnis internal dilakukan terhadap proses inovasi dan operasi jurusan. Hasil kinerja perspektif ini dikembangkan dalam perspektif pelanggan yang menyangkut bagaimana metode penyampaian inovasi dan operasi kepada pelanggan mahasiswa dan pelanggan lulusan. Bentuk-bentuk layanan kepada pelanggan kemudian dikembangkan dalam perspektif pembelajaran dan pertumbuhan agar mampu dilaksanakan oleh seluruh tingkatan manajemen. Kinerja perspektif keuangan dilakukan sebagai akter dan kerangka pengembangan tiga perspektif sebelumnya yang berfokus pada efisiensi operasional dan pertumbuhan pendapatan.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah terdapat keterkaitan antara perspektif peningkatan kinerja pengajar dan administrasi akan mampu meningkatkan kinerja pada perspektif *learning and growth*, selanjutnya akan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan yang pada akhirnya akan meningkatkan jumlah mahasiswa. Peningkatan jumlah mahasiswa ini akan menyebabkan peningkatan pendapatan dari mahasiswa.