

**PENGARUH PERSPEKTIF FINANCIAL, PERSPEKTIF CUSTOMER,
PERSPEKTIF INTERNAL BUSINESS PROCESS, SERTA PERSPEKTIF
LEARNING AND GROWTH TERHADAP KINERJA PEGAWAI
(Studi pada Pegawai di Kantor Kecamatan Segah, Kabupaten Berau)**

SKRIPSI



disusun oleh

Anita Rlsqi

18.94.0061

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2022**

**PENGARUH PERSPEKTIF FINANCIAL, PERSPEKTIF CUSTOMER,
PERSPEKTIF INTERNAL BUSINESS PROCESS, SERTA PERSPEKTIF
LEARNING AND GROWTH TERHADAP KINERJA PEGAWAI
(Studi pada Pegawai di Kantor Kecamatan Segah, Kabupaten Berau)**

Skripsi

Untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai gelar Sarjana
Pada Program Studi Ilmu Pemerintahan



disusun oleh

Anita Risqi

18.94.0061

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA**

2022

PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH PERSPEKTIF FINANCIAL, PERSPEKTIF CUSTOMER,
PERSPEKTIF INTERNAL BUSINESS PROCESS, SERTA PERSPEKTIF
LEARNING AND GROWTH TERHADAP KINERJA PEGAWAI
(Studi pada Pegawai di Kantor Kecamatan Segah, Kabupaten Berau)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Anlta RlsqI

18.94.0061

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi
pada tanggal 05 Agustus 2022

Dosen Pembimbing,



Ferri Wicaksono, S.I.P., M.A.

NIK. 190302321

PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENGARUH PERSPEKTIF FINANCIAL, PERSPEKTIF CUSTOMER,
PERSPEKTIF INTERNAL BUSINESS PROCESS, SERTA PERSPEKTIF
LEARNING AND GROWTH TERHADAP KINERJA PEGAWAI**

(Studi pada Pegawai di Kantor Kecamatan Segah, Kabupaten Berau)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Anita Risqi

18.94.0061

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

pada tanggal 27 Juli 2022

Susunan Dewan Penguji

Nama Penguji

Ferri Wicaksono, S.I.P., M.A.

NIK. 190302321

Mei Maemunah, S.H., M.M.

NIK. 190302042

Hanantvo Sri Nugroho, S.I.P., MA

NIK. 190302316

Tanda Tangan



Skrripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Ilmu Pemerintahan

Tanggal 5 Agustus 2022

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL



Emha Taufik Luthfi, S.T., M.Kom.

NIK.190302125

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu institusi pendidikan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Segala sesuatu yang terkait dengan naskah dan karya yang telah dibuat adalah menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Yogyakarta, 06 Agustus 2022

METERAI
TEMPER
1AAJX951249609

Anita Risqi

NIM. 18.94.0061

MOTTO

"Barangsiapa yang mengerjakan kebaikan sekecil apapun, niscaya dia akan melihat (balasan)nya"

(Q.S Al-Zalzalah:7)

"Tidak ada kata terlambat untuk mulai menciptakan kehidupan yang kamu inginkan"

(Dawn Clark)



PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayah-Nya jua sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"Pengaruh Perspektif Financial, Perspektif Customer, Perspektif Internal Business Process, Serta Perspektif Learning and Growth Terhadap Kinerja Pegawai (Studi pada Pegawai di Kantor Kecamatan Segah, Kabupaten Berau)"**. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan (S.I.P) pada prodi Ilmu Pemerintahan Universitas Amikom Yogyakarta.

Penulis menyadari dengan sepenuhnya dalam penulisan skripsi ini banyak menemui kesulitan, namun berkat bantuan dan bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Pertama terima kasih untuk diri saya sendiri yang telah berjuang dan bertahan hingga saat ini dari berbagai tekanan yang ada sehingga dapat menyelesaikan perkuliahan.
2. Kedua orang tua saya, Bapak M. Jabir dan Ibu Sri Herwanti sebagai sponsor utama selama saya menempuh pendidikan, dan selalu memberikan dukungan, restu, kasih sayang, serta doa yang tiada henti untuk saya. Serta saudara-saudara saya dan seluruh keluarga tercinta yang telah memberikan doa serta dukungan kepada saya.

3. Dosen pembimbing saya, Bapak Ferri Wicaksono, S.I.P., M.A. sekaligus yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktu untuk menuntun dan mengarahkan penulis, serta memberikan bimbingan dan pelajaran yang tiada ternilai harganya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ekonomi dan Sosial yang telah banyak memberikan bimbingan dan ilmu selama perkuliahan.
5. Mbak Rohima Mifta Wiyandani, tanpa bantuan dari beliau mungkin proses penelitian ini akan terhambat.
6. M. Agus Prasetyo, terima kasih atas supportnya dan selama perkuliahan banyak membantu dikala saya membutuhkan bantuan apapun dan menjadi tempat bertukar pikiran serta menjadi pendengar yang baik disetiap keluh kesah saya.
7. Sahabat-sahabat saya Nabuila Rizqi Khasanah, Adelia Viviani Utami, Indah Tri Wulandari, dan Anisa Septriana yang sudah menjadi support system berbagai hal. Terima kasih banyak untuk semua bentuk bantuan yang kalian berikan.
8. Seluruh teman-teman program studi Ilmu Pemerintahan 2018, terima kasih atas dukungannya.
9. Segenap Pegawai kantor Kecamatan Segah yang sudah membantu saya selama proses penelitian ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur, Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya kepada kita semua sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program strata satu (S1) di program studi Ilmu Pemerintahan Universitas Amikom Yogyakarta.

Adapun penyusunan skripsi ini digunakan sebagai bukti bahwa penyusun telah melaksanakan dan menyelesaikan penelitian Skripsi. Dalam proses penyusunan laporan ini penyusun mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu kami mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. M. Suyanto, M.M. (Rektor Universitas Amikom Yogyakarta).
2. Emha Taufiq Luthfi, S.T., M.Kom. (Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Amikom Yogyakarta)
3. Muhammad Zuhdan, S.IP., MA selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Amikom Yogyakarta
4. Ferri Wicaksono, S.IP., M.A. selaku Dosen Pembimbing
5. Noor Alam, S.STP Selaku Camat Kecamatan Segah Kabupaten Berau
6. Ardinata, S. Sos sebagai Kasubbag Umum dan Kepegawaian Kecamatan Segah Kabupaten Berau.

Yogyakarta, 06 Agustus 2022



Anita Risqi

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
INTISARI	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	11
2.2 Konsep Kinerja	12
2.2.1 Pengertian Kinerja	12
2.2.2 Penilaian Kinerja	13

2.3 Human Resource Scorecard	17
2.3.1 Manfaat Human Resource Scorecard	18
2.3.2 Perspektif Human Resource Scorecard.....	19
2.4 Penelitian Terdahulu.....	21
2.5 Kerangka Pemikiran	25
2.6 Hipotesis Penelitian	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	29
3.1 Jenis dan Desain Penelitian	29
3.2 Objek Penelitian	29
3.3 Definisi Operasional.....	30
3.3.1 Variabel Dependen	30
3.3.2 Variabel Independen	31
3.4 Populasi dan Sampel	33
3.4.1 Populasi.....	33
3.4.2 Sampel	33
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel	33
3.5 Sumber data	34
3.5.1 Data Primer	34
3.5.2 Data Sekunder	34
3.6 Metode Pengumpulan Data	35
3.7 Metode Analisis Data	38
3.7.1 Uji Validitas	38
3.7.2 Uji Reliabilitas	39
3.8 Teknik Analisis Data	40
3.8.1 Analisis Deskriptif.....	40

3.8.2 Uji Asumsi Klasik.....	41
3.8.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	46
4.1.1 Sejarah Umum Kecamatan Segah.....	46
4.1.2 Kondisi Demografi	46
4.1.3 Jumlah Penduduk.....	47
4.1.4 Potensi Alam.....	47
4.1.5 Visi dan Misi.....	48
4.2 Hasil Pengujian Instrumen Penelitian	48
4.2.1 Uji Validitas.....	49
4.2.2 Uji Reliabilitas	53
4.3 Profil Responden	54
4.3.1 Hasil Uji Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
4.3.2 Hasil Uji Responden Berdasarkan Usia.....	55
4.3.3 Hasil Uji Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	55
4.3.4 Hasil Uji Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	56
4.4 Analisis Deskriptif.....	57
4.4.1 Deskriptif Perspektif <i>Financial</i> (X1).....	58
4.4.2 Deskriptif Perspektif <i>Customer</i> (X2).....	58
4.4.3 Deskriptif Perspektif <i>Internal Business Process</i> (X3).....	58
4.4.4 Deskriptif Perspektif <i>Learning and Growth</i> (X4)	59
4.4.5 Deskriptif Kinerja Pegawai (Y)	59
4.5 Uji Asumsi Klasik	59
4.5.1 Uji Normalitas.....	59

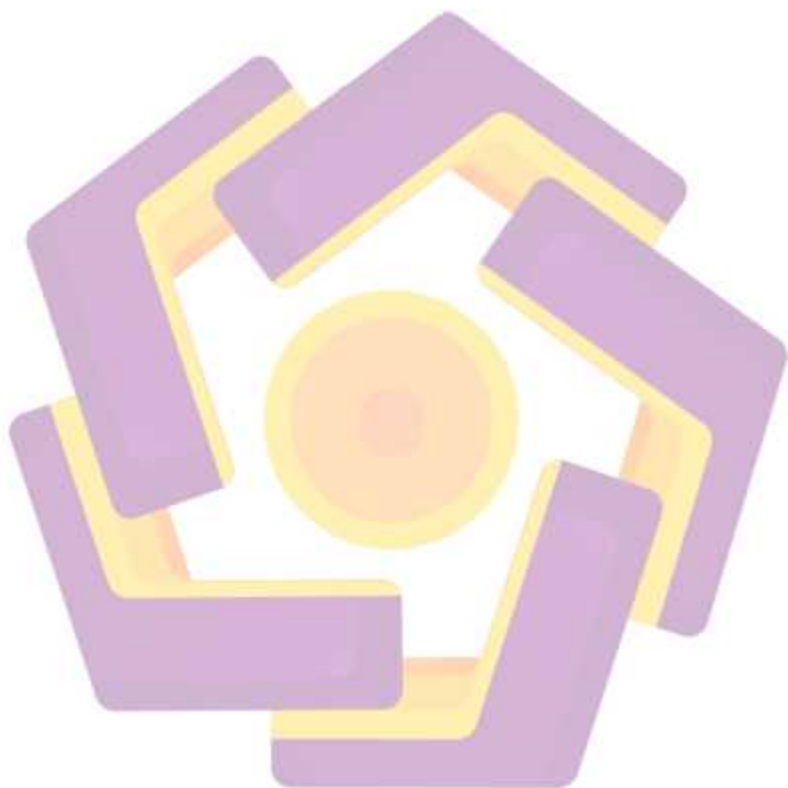
4.5.2 Uji Multikolinearitas	60
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas	61
4.5.4 Uji Autokorelasi.....	61
4.6 Uji Regresi Linear Berganda	62
4.6.1 Uji t (Uji Parsial).....	64
4.6.2 Uji F (Simultan).....	66
4.6.3 Koefisien Determinasi (Uji R ²).....	67
4.7 Pembahasan	67
4.7.1 Pengaruh Perspektif Financial terhadap Kinerja Pegawai	67
4.7.2 Pengaruh Perspektif Customer terhadap Kinerja Pegawai	68
4.7.3 Pengaruh Perspektif Internal Business Process terhadap Kinerja Pegawai	69
4.7.4 Pengaruh Perspektif Learning and growth terhadap Kinerja Pegawai .	70
4.7.5 Pengaruh Perspektif Financial, Perspektif Customer, Perspektif Internal Business Process, dan Perspektif Learning and Growth terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Segah	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	72
5.1 Kesimpulan.....	72
5.2 Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	30
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel Independen	32
Tabel 3. 3 Data Responden	36
Tabel 3. 4 Petunjuk Pengisian.....	36
Tabel 3. 5 Skor skala likert	37
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Perspektif Financial (X1)	49
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Perspektif Customer (X2)	50
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Perspektif Internal Business Process (X3).....	51
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Perspektif Learning and Growth (X4)	51
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Kinerja Pegawai (Y).....	52
Tabel 4. 6 Hasil uji reliabilitas	53
Tabel 4.7 Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin.....	54
Tabel 4.8 Distribusi frekuensi responden berdasarkan usia.....	55
Tabel 4.9 Distribusi frekuensi responden berdasarkan lama bekerja.....	56
Tabel 4.10 Distribusi frekuensi responden berdasarkan Pendidikan terakhir.....	56
Tabel 4.11 Hasil Uji Deskriptif.....	57
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas	59
Tabel 4.13 Hasil Uji multikolinearitas	60
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas	61
Tabel 4. 15 Hasil Uji Autokorelasi	62
Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	63
Tabel 4.17 Hasil Uji t (Uji Parsial)	65
Tabel 4.18 Hasil Uji F (Simultan).....	66
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	26
--------------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	1
Lampiran 2 Dokumentasi	7
Lampiran 3 Jawaban Kuisisioner (Tabel Excel).....	9
Lampiran 4 Statistic Identitas Responden.....	12
Lampiran 5 Uji Validitas.....	13
Lampiran 6 Uji Reliabilitas.....	16
Lampiran 7 Hasil uji Statistik deskriptif.....	18
Lampiran 8 Uji Normalitas.....	19
Lampiran 9 Uji Multikolinearitas.....	20
Lampiran 10 Uji Heteroskedastisitas	21
Lampiran 11 Uji Autokorelasi	22
Lampiran 12 Uji Regresi Linear Berganda.....	23
Lampiran 13 Uji T.....	24
Lampiran 14 Uji F.....	25
Lampiran 15 Uji Koefisiensi Determinasi	26

INTISARI

Sumber daya manusia merupakan hal yang paling penting dalam keberadaan suatu perusahaan atau organisasi karena tanpa didukung produktivitas sumber daya manusia yang baik, organisasi tidak mungkin dapat menjalankan tugasnya secara optimal. Oleh karena itu, perlu dilakukan penilaian kinerja sumber daya manusia, yang dalam penelitian ini mengukur kinerja sumber daya manusia dengan menggunakan pendekatan Human Resource Scorecard yang terdiri dari 4 perspektif yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengukur pengaruh perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan terhadap kinerja karyawan. Objek penelitian dilakukan di Kantor Kecamatan Segah Kabupaten Berau. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada 23 orang dengan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik Sensus/Total Sampling dengan teknik non probability sampling. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif, uji asumsi klasik, dan regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa: 1) Tidak ada pengaruh signifikan perspektif financial terhadap kinerja pegawai, dengan t-hitung $-0,776$; 2) Tidak ada pengaruh signifikan perspektif customer terhadap kinerja pegawai, dengan nilai t-hitung sebesar $-1,370$; 3) Tidak ada pengaruh signifikan pada perspektif internal business process terhadap kinerja pegawai, dengan nilai t-hitung sebesar $0,726$; 4) Tidak ada pengaruh signifikan pada perspektif learning and growth terhadap kinerja pegawai, dengan nilai t-hitung sebesar $1,784$.

Kata kunci: Perspektif Financial, Perspektif Customer, Perspektif Internal Business Process, Perspektif Learning and Growth, dan Kinerja

ABSTRACT

Human resources are the most important thing in the existence of a company or organization because without the support of good human resource productivity, the organization may not be able to carry out its duties optimally. Therefore, it is necessary to assess the performance of human resources, which in this study measures the performance of human resources using the Human Resource Scorecard approach which consists of 4 perspectives namely financial perspective, customer perspective, internal business process perspective, and learning and growth perspective.

The purpose of this study was to determine and measure the effect of financial perspective, customer perspective, internal business process perspective, and learning and growth perspective on employee performance. The object of the research was conducted at the Segah District Office, Beruu Regency. By using a quantitative approach by distributing questionnaires to 23 people with a sampling technique using the Census/Total Sampling technique with a non-probability sampling technique. The analytical tools used in this research are validity test, reliability test, descriptive analysis, classical assumption test, and multiple linear regression.

The results of this study conclude that: 1) There is no significant effect of financial perspective on employee performance, with t-count -0.776; 2) There is no significant effect of customer perspective on employee performance, with a t-count value of -1.370; 3) There is no significant effect on the internal business process perspective on employee performance, with a t-count value of 0.726; 4) There is no significant effect on the perspective of learning and growth on employee performance, with a t-count value of 1.784.

Keywords: *Financial Perspective, Customer Perspective, Internal Business Process Perspective, Learning and Growth Perspective, and Performance*