

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar belakang**

Kegiatan sektor bisnis dan industri kurang bisa diramalkan masa hidupnya. Bagaimana mereka akan dapat bertahan terhadap gejolak moneter adalah suatu problema yang harus dipikirkan secara matang solusinya. Analisa-analisa tertentu akan lebih dipentingkan manfaatnya dan bagaimana memproyeksikan keterjadian ekonomi untuk dapat diramalkan kehidupan sektor tersebut.

Untuk dapat bertahan hidup dan tumbuh dalam lingkungan bisnis yang telah berubah ini, manajemen perusahaan perlu mengubah paradigma manajemen mereka agar sikap dan tindakan dalam menjalankan bisnis menjadi efektif yaitu harus selalu menyesuaikan dengan perubahan lingkungannya, dan hal ini tidak terlepas dari penilaian kinerja manajemen perusahaan.

Seiring dengan perubahan lingkungan tersebut, sebuah perusahaan harus mampu segera berbenah diri untuk menghadapinya. Dalam melakukan investasi untuk berbagai kapabilitas baru tersebut, keberhasilan maupun kegagalan tidak dapat dimotivasi atau diukur dalam jangka pendek oleh model akuntansi keuangan tradisional yang terbatas hanya mengukur peristiwa atau kinerja masa lalu perusahaan saja, namun yang dibutuhkan perusahaan nantinya adalah model pengukuran kinerja yang dirancang untuk

mengarahkan perhatian kepada aktivitas yang menghasilkan value dalam jangka panjang dan keunggulan kompetitif. Ukuran kinerja juga tidak lagi berkisar pada ukuran keuangan seperti laba dan arus kas saja, tapi juga akan bergeser ke ukuran non keuangan seperti pangsa pasar, pertumbuhan pasar, kepuasan customer, kepuasan dan kemampuan karyawan, kualitas sistem pendukung, asset intelektual, inovasi dan lain-lain.

Dari beberapa kerangka rancangan penilaian kinerja yang ada saat ini, *balanced scorecard* (BSC) merupakan pendekatan yang paling populer diterapkan. Terdapat empat perspektif utama pengukuran kinerja yang digunakan dalam *balanced scorecard*, yaitu perspektif keuangan (*financial*), perspektif pelanggan (*customer*), perspektif proses bisnis internal (*internal business process*), serta perspektif pertumbuhan dan pembelajaran (*learning and growth*).

Dengan penerapan *balanced scorecard* dalam mengukur kinerja manajemen perusahaan, nantinya diharapkan akan mampu menentukan berbagai ukuran kinerja finansial masa lalu, sekaligus mengelola faktor-faktor pendorong kinerja (*the driven performance*) masa depan yang meliputi perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran serta pertumbuhan yang akan dilaksanakan secara eksplisit dan ketat ke dalam berbagai tujuan dan ukuran yang nyata untuk mencapai kinerja keuangan berjangka panjang, karena hal ini berhubungan dengan survival sebuah perusahaan terutama untuk mendapatkan *customer satisfaction* dan *loyalitas employer*.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka dalam penelitian ini penulis mengangkat judul “ANALISA PENERAPAN KONSEP BALANCED SCORECARD (BSC) GUNA MENINGKATKAN KINERJA MANAJEMEN PADA PT. ASURANSI JIWASRAYA CABANG SURABAYA”.

## **B. Permasalahan**

Pengukuran kinerja manajemen yang hanya didasarkan pada indikator keuangan belum dapat mewakili penilaian kinerja perusahaan, Oleh karena itu bagaimana *Balanced Scorecard* diterapkan sebagai tolak ukur yang lebih objektif dan komprehensif terhadap kinerja manajemen perusahaan baik dilihat dari aspek keuangan maupun non keuangan.

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengukuran kinerja yang telah diterapkan perusahaan yaitu akuntansi keuangan tradisional (alternatif) yang mengacu pada aspek keuangan (jangka pendek).
2. Untuk mengetahui sejauhmana peranan *Balanced Scorecard* terhadap kinerja manajemen perusahaan.

## **D. Kegunaan Penelitian**

1. Bagi perusahaan, sebagai sumbangan pemikiran untuk pihak manajemen dengan menggunakan *Balanced Scorecard* sebagai salah satu alat untuk menganalisis kinerja perusahaan.

2. Bagi peneliti lainnya, sebagai bahan informasi dan referensi tentang alat analisis yang tidak hanya melihat tolok ukur keuangan saja, akan tetapi juga melihat komponen-komponen lain selain keuangan.
3. Bagi penulis, dapat menerapkan teori-teori yang telah diperoleh selama dibangku kuliah dalam praktek yang ada dilapangan (asuransi)

