



**PENGEMBANGAN BALANCED SCORECARD SEBAGAI
ALAT UKUR KINERJA PADA PT. ASURANSI JIWasRAYA
(PERSERO) CABANG JEMBER**

SKRIPSI

Oleh :

Dafid Prasetya Nugroho

NIM. 050810391182

**S1 AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER**

2010



**PENGEMBANGAN BALANCED SCORECARD SEBAGAI
ALAT UKUR KINERJA PADA PT. ASURANSI JIWasRAYA
(PERSERO) CABANG JEMBER**

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi syarat-syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Akuntansi (S1)
dan mencapai gelar sarjana Ekonomi

Oleh :

Dafid Prasetya Nugroho
NIM. 050810391182

**S1 AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2010**

ABSTRAK

Pengembangan Balanced Scorecard Sebagai Alat Ukur Kinerja Pada PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember

Dafid Prasetya Nugroho

Jurusan SI Akuntansi, Fakultas Ekonomi Universitas Jember

Balanced Scorecard merupakan metode pengukuran kinerja yang diterapkan dalam upaya menyeimbangkan antara aspek finansial maupun aspek non finansial. Untuk mengukur kinerja suatu perusahaan diperlukan alat pengukuran yang tepat agar perusahaan tersebut mampu bertahan dalam menghadapi persaingan bisnis yang cukup kompetitif saat ini. Dalam Balanced Scorecard terdapat empat perspektif, yaitu Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, perspektif bisnis internal, perspektif pelanggan, dan perspektif keuangan. Berdasarkan uraian diatas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kinerja PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember apabila diukur dengan menggunakan Balanced Scorecard.

Dalam mengumpulkan data-data observasi, penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara dan instrumen kuesioner. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan dua metode, yaitu metode kualitatif yang dilakukan dengan cara mengevaluasi tentang kejadian-kejadian berdasarkan data-data/fakta yang telah diteliti, dan menggunakan metode kuantitatif terhadap empat perspektif dalam Balanced Scorecard yaitu pertumbuhan dan pembelajaran, proses bisnis internal, pelanggan dan keuangan. Alternatif dan metode pemecahan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode Balanced Scorecard. Dimana langkah awal yang dilakukan adalah menganalisis visi, misi serta strategi perusahaan, menganalisa lingkungan perusahaan dengan menggunakan SWOT Analysis, menentukan strategi alternatif dan perancangan masing-masing perspektif dari balanced scorecard, menentukan lead dan lag indicator, kemudian melakukan pengukuran. Berdasarkan hasil interpretasi dan analisa yang dilakukan akan ditarik simpulan. Selanjutnya akan diberikan saran-saran yang relevan bagi pihak perusahaan. Hasil penelitian dapat disimpulkan penggunaan Balanced Scorecard pada PT. Asuransi Jiwasraya sangat disarankan karena dapat menjabarkan, menjelaskan dan mengukur strategi dan aksi yang harus dijalankan perusahaan untuk mencapai visi dan misi PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember yang telah ditetapkan sebelumnya baik dari faktor finansial dan non finansial

Kata Kunci : Balanced Scorecard, SWOT Analysis

ABSTRACT

The Development of Balanced Scorecard as Work Measurement Tools At PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember Branch Office

Dafid Prasetya Nugroho

SI Accounting Department, Economic Faculty of Jember University

Balanced Scorecard represent performance measurement method used to balance among financial and non financial aspect. To measure company performance, proper measure devide needed to maintain company facing business competition. In Balanced Scorecard threa are four perspectives, that is: growth and learning perspective, internal bussines perspective, customer perspective, and financial perspective. According to these view. The formulation of research in How PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember Branch Office performances when measured by Balanced Scorecard.

Data collecting of this research use observation thecnique, interview and questionnaire instrument. Data management conducted by two methode, first, qualitative method (evaluate cases based on the analyzed data/fact), and quantitative method (of these fourth perspective, that is : growth and learning, internal bussines process, customer, and finance). Problem alternative and solving methods of this research use Blanced Scorecard. Vision analysis as first step, mission and company strategy, analyze company environment by SWOT analysis, determine the alternative stategy and each scheme of perspectives, determine the alternative strategy and each scheme of perspective, determine lead and lag indicator, then doing the measurement. Based on interpretation and analysis result will be made a conclusion. Then will be given relevant suggestions to the company. Result or research concluded that Balanced Scorecard usage in PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember Branch Office suggested intently in order to formulate, explain and measure strategy and action that have to be run to reach mission and vision of PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Jember Branch Office wich have been specifed previously either financial or non financial factor.

Keyword: Balanced, Scorecard, SWOT Analysis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN LEMBAR PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAKSI	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
1.3.2 Tujuan Penelitian	5
1.3.2 Manfaat Penelitian	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Pengertian dan Karakteristik Akuntansi Manajemen	6
2.1.2 Tujuan Akuntansi Manajemen	7
2.1.3 Akuntansi Manajemen sebagai Suatu Tipe Informasi	7
2.1.4 Perkembangan Penilaian KinerjaManajemen	11
2.1.5 Balanced Scorecard	12

2.1.5.1 Latar Belakang Munculnya	
Balanced Scorecard	12
2.1.5.2 Pengertian Balanced Scorecard	13
2.1.5.3 Tolak Ukur Kinerja dalam	
Balanced Scorecard	19
2.1.5.4 Proses Penyusunan Balanced Scorecard	26
2.1.5.5 Balanced Scorecard Sebagai Sistem	
Manajemen Strategik.....	26
2.1.5.6 Hubungan Sebab Akibat	
Balanced Scorecard	32
2.1.5.7 Keunggulan Balanced Scorecard	
Dibandingkan dengan Pengukuran	
Strategi Secara Traditional	33
2.2 Penelitian Terdahulu	34
2.3 Kerangka Penelitian	36
BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN	37
3.1 Rancangan Penelitian.....	37
3.2 Populasi dan sampel.....	37
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	38
3.3.1 Jenis Data.....	38
3.3.2 Sumber Data	38
3.4 Metode Pengembangan Balanced Scorecard	39
3.4.1 Visi,Misi dan tujuan.....	39
3.4.2 Analisis SWOT.....	39
3.4.3 Strategi Alternatif	40
3.4.4 Hubungan Sebab Akibat antar alternatif.....	40
3.4.5 Lead dan lag indikator dari strategi alternatif.....	41
3.4.6 Ukuran, Target dan Sasaran Strategis.....	41
3.4.7 Analisis Pengukuran Strategis	41
3.5 Data Kuisisioner	41
3.5.1 Uji Validitas Data	41

3.5.2 Uji Realibilitas Data	41
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	43
4.1.1 Identitas Perusahaan	43
4.1.2 Visi, Misi dan tujuan.....	43
4.1.3 Nilai Dasar, Tugas Pokok dan Fungsi PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember....	45
4.1.4 Bidang Usaha.....	47
4.1.5 Gambaran Umum Responden.....	54
4.1.6 Kondisi Yang Mendukung PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember Menggunakan Balanced Scorecard	55
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	56
4.2.1 Alat Ukur Kinerja PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember	56
4.3 Analisa Data.....	59
4.3.1 Internal Factor Analysis Summary (IFAS) dan Eksternal Factor Analysis Summary (EFAS) pada PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember.....	59
4.3.2 Rencana Strategik PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember	65
4.3.3 Hubungan Sebab Akibat.....	69
4.3.4 Ukuran, Target dan Inisiatif Sasaran Strategis	72
4.4 Pengukuran Kinerja Dengan Balanced Scorecard	81
4.5 Pembahasan.....	89
4.5.1 Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	89
4.5.2 Perspektif Bisnis Internal.....	90
4.5.3 Perspektif Pelanggan	90
4.5.4 Perspektif Keuangan.....	91
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	92

5.1 Kesimpulan	92
5.2 Keterbatasan.....	94
5.3 Saran	94
DAFTAR PUSTAKA	96

