

**Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan Asuransi Dengan Konsep *Balanced Scorecard* (Studi Kasus Pada PT. BRILife Syariah Cabang Gatot Subroto)**

M. Bay Hakqi Manik, Tri Inda Fadhila Rahma, Muhammad Ikhsan Harahap

<sup>1</sup>Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, [hakqymalik@gmail.com](mailto:hakqymalik@gmail.com)

<sup>2</sup>Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, [triindafadhila@uinsu.ac.id](mailto:triindafadhila@uinsu.ac.id)

<sup>3</sup>Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, [m.ihsan.harahap@uinsu.ac.id](mailto:m.ihsan.harahap@uinsu.ac.id)

Corresponding Mail Author: [hakqymalik@gmail.com](mailto:hakqymalik@gmail.com)

***Abstract***

*The Balanced Scorecard is a process that allows companies to evaluate strategies based on four perspectives. The purpose of this study to determine the effect of measuring the company's performance with the concept of balance scorecard using financial perspective, customer perspective, internal business perspective and growth and learning perspective of PT. BRILife Syariah Branch Gatot Subroto. This research is a quantitative research, and the source of data obtained is secondary data using annual financial statements in accordance with the variables used during the period (2019-2020). Population as many as 50 respondents customers and 35 respondents employees at PT. BRILife Syariah Branch Gatot Subroto. Using multiple linear regression analysis, with the results that the financial perspective persial effect on performance measurement, customer perspective has no effect on performance measurement, internal business perspective has no effect on performance measurement and growth and learning perspective has no effect on performance measurement. So that the financial perspective, customer perspective, internal business perspective and growth and learning perspectives simultaneously affect performance measurement. With a coefficient of determination (R square) of 1,000% which means financial perspective, customer perspective, internal business perspective and growth and learning perspective can explain 100% of the performance measurement of BRILife Syariah Gatot Subroto Branch.*

***Keywords:*** Performance Measurement, Insurance, Balanced Scorecard.

**Pendahuluan**

Penilaian kinerja perusahaan yang hanya mengandalkan pada kriteria finansial saja sudah tidak mencukupi lagi mengingat dalam masyarakat pengetahuan faktor-faktor yang bersifat tidak nyata (eksternal) ternyata juga memainkan peranan yang penting dalam mencapai suatu prestasi. Selama ini pengukuran kinerja secara tradisional hanya menitikberatkan pada sisi keuangan. Manajer yang berhasil mencapai tingkat keuntungan yang tinggi akan dinilai berhasil dan memperoleh imbalan yang baik dari perusahaan. Penilaian kinerja perusahaan yang semata-mata dari sisi keuangan akan dapat menyesatkan, karena kinerja keuangan yang baik saat ini dapat dicapai dengan mengorbankan kepentingan-kepentingan jangka panjang perusahaan. Untuk mengatasi masalah tentang kelemahan sistem pengukuran kinerja perusahaan berfokus pada aspek keuangan dan mengabaikan kinerja non keuangan, seperti kepuasan pelanggan, produktivitas karyawan, dan sebagainya, maka diciptakanlah

sebuah model pengukuran kinerja yang tidak hanya mencakup keuangan saja melainkan non keuangan pula, yaitu konsep *Balanced Scorecard*.

BRILife Syariah Cabang Gatot Subroto merupakan anak usaha yang sepenuhnya dimiliki BRI. Kami menawarkan beragam produk proteksi dan pengelolaan kekayaan, dari asuransi jiwa, pendidikan, dan kesehatan dan perencanaan pensiun. BRILife Syariah bermitra dengan lembaga keuangan nasional dan multinasional yang termuka untuk menjalankan strategi kami yang terbesar melalui berbagai dan menyediakan akses yang lebih luas untuk solusi asuransi kami.

Untuk dapat memiliki keunggulan dalam persaingan bisnis yang pesat, BRILife Syariah perlu memiliki kerangka kerja sistem pengukuran kinerja yang tepat. Dengan menggunakan konsep *Balance Scorecard* yang memiliki keistimewaan dalam hal cakupan pengukurannya yang cukup komprehensif karena selain tetap mempertimbangkan kinerja keuangan. *Balance Scorecard* juga mempertimbangkan kinerja-kinerjanon keuangan, yaitu pelanggan proses internal bisnis, serta pembelajaran dan pertumbuhan.

Oleh karena itu untuk dapat menentukan kinerja, perusahaan dapat menerapkan *Balance scorecard* sebagai alat ukur berbasis strategis, seperti *financial perspective*, *internal proses business perspective*, *customer perspective*, *learning dan growth*. Keunggulan penerapan *Balance Scorecard* adalah untuk dapat memberikan ukuran yang dapat dijadikan sebagai dasar dalam perbaikan strategis.

## Landasan Teori

### Kinerja Perusahaan

#### Definisi Kinerja

Kinerja perusahaan merupakan suatu gambaran tentang kondisi keuangan suatu perusahaan yang dianalisis dengan alat-alat analisis keuangan, sehingga dapat diketahui mengenai baik buruknya keadaan keuangan suatu perusahaan yang mencerminkan prestasi kerja dalam periode tertentu. Hal ini sangat penting agar sumber daya digunakan secara optimal dalam menghadapi perubahan lingkungan. Penilaian kinerja keuangan merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan oleh pihak manajemen agar dapat memenuhi kewajibannya terhadap para penyandang dana dan juga untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan (Mahmudi, 2015).

Kinerja adalah hasil dari suatu pekerjaan yang memiliki hubungan dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen serta dapat memberikan kontribusi ekonomi (Utama & Breliastiti, 2017). Sedangkan menurut Moerdiyanto, mengungkapkan bahwa kinerja perusahaan ialah hasil dari serangkaian proses bisnis dengan mengorbankan berbagai macam sumber daya manusia maupun keuangan perusahaan. Kinerja perusahaan dapat dilihat dari bagaimana gencarnya kegiatan perusahaan dalam rangka untuk menghasilkan keuntungan yang sebesar-besarnya (Galib & Hidayat, 2018).

#### Definisi Pengukuran Kinerja

Menurut (Rumangu et al., n.d.) pengukuran kinerja merupakan proses mencatat dan mengukur pencapaian pelaksanaan kegiatan dalam arah pencapaian misi (*mission accomplishment*) melalui hasil-hasil yang ditampilkan berupa produk, jasa ataupun suatu proses. Pengukuran kinerja yang didefinisikan sebagai “*performing measurement*” adalah kualifikasi dan efisiensi perusahaan atau segmen atau keefektifan dalam pengoperasian bisnis selama periode akuntansi. Dengan demikian pengertian kinerja

adalah suatu usaha formal yang dilaksanakan perusahaan untuk mengevaluasi efisien dan efektivitas dari aktivitas perusahaan yang telah dilaksanakan pada periode waktu. Jadi dapat disimpulkan bahwa kinerja perusahaan merupakan seluruh kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan yang berkaitan dengan pencapaian sasaran strategik manajemen selama periode tertentu (Mulyadi, 2001).

Menurut Whittaker, pengukuran kinerja merupakan suatu alat manajemen yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas serta untuk menilai pencapaian tujuan dan sasaran (Galib & Hidayat, 2018).

### Tujuan Pengukuran Kinerja

Tujuan dari pengukuran kinerja adalah untuk menghasilkan data, yang kemudian apabila data tersebut dianalisis secara tepat akan memberikan informasi yang akurat bagi pengguna data tersebut. Berdasarkan tujuan pengukuran kinerja, maka suatu metode pengukuran kinerja harus dapat menyelaraskan tujuan organisasi perusahaan secara keseluruhan tujuan organisasi secara keseluruhan (*goal congruence*) (Gaspersz, 2005).

Tujuan pengukuran kinerja ialah untuk memotivasi karyawan untuk mencapai sasaran organisasi agar dapat membuahkan tindakan dan hasil yang diinginkan (Kiswara, 2011).

### Sistem Pengukuran Kinerja

Sistem pengukuran kinerja yang baik adalah sekumpulan ukuran kinerja yang menyediakan perusahaan dengan informasi yang berguna, sehingga membantu mengelola, mengontrol, merencanakan, dan melaksanakan aktivitas-aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan. Dengan adanya pengukuran kinerja maka perusahaan diharapkan mampu bertahan dan mengikuti persaingan dan perkembangan yang ada.

Sistem pengukuran kinerja dikelompokkan menjadi tiga sistem, yaitu:

1. Kelompok Pertama “*Fully Integrated*” Sistem pengukuran kinerja pada kelompok ini merupakan system pengukuran yang paling baik (*advanced*), yang mana banyak kebutuhan yang harus dipenuhi. Sistem ini mampu menjelaskan hubungan kasual yang melintasi organisasi. Kebutuhan dari seluruh pihak-pihak yang berkepentingan (*stake holders*) dipertimbangkan. Databasedansystempelaporan harusterintegrasi satu dengan lainnya.
2. Kelompok Kedua “*Balanced*” Sistem ini mampu melihat kinerja dari pandangan yang multidimensi, dari perspektif dan horizon waktu yang berbeda. Sistem ini mendukung inovasi dan pembelajaran dan berorientasi pelanggan. Tujuan dari system ini adalah lebih kepada memperbaiki dibandingkan dengan monitornya.
3. Kelompok Ketiga “*Mostly Financial*” Kelompok ketiga merepresentasikan sistem pengukuran kinerja yang berbasis pengukuran kinerja tradisional, seperti ROI, aliran kas, dan produktifitas pekerja. Sistem ini berorientasi pada profit dan optimasi berdasarkan efisiensi biaya dan pada umumnya hasilnya berorientasi jangka pendek.

### Manfaat Pengukuran Kinerja Perusahaan

Pengukuran kinerja dapat memberikan manfaat penting pada perusahaan dicantumkan pada penjelasan sebagai berikut : (Supriyono, 2019)

1. Menelusuri kinerja dibandingkan dengan harapan-harapan para konsumen sehingga perusahaan dekat dengan para konsumennya dan mendorong semua orang dalam perusahaan terlibat dalam usaha memuaskan para konsumennya.
2. Menjamin keterkaitan antara rangkaian para konsumen internal dan para pemasok internal. Keterkaitan ini dapat mengurangi persaingan lintas fungsional dalam perusahaan dan dapat meningkatkan kerja sama untuk mencapai tujuan organisasi.
3. Mengidentifikasi pemborosan dalam berbagai bentuk (misalnya keterlambatan, kerusakan, kesalahan, dan terlalu berlebihan) dan mengarah pada pengurangan atau pengeliminasian pemborosan.
4. Membuat tujuan strategis lebih kongkrit sehingga dapat meningkatkan pemahaman terhadap organisasi.
5. Membangun konsensus untuk mengubah perilaku yang mendukung pencapaian keselarasan tujuan.

### Prinsip-Prinsip Pengukuran Kinerja

Prinsip-prinsip pengukuran kinerja yaitu : (Supriyono, 2019)

- 1) Konsisten dengan tujuan perusahaan  
Ukuran kinerja harus konsisten dengan tujuan-tujuan stakeholders (tujuan-tujuan pihak internal dan pihak eksternal).
- 2) Mudah diaplikasikan  
Jika aktivitas signifikan telah diidentifikasi, maka ukuran-ukuran kinerja harus disusun. Banyak ukuran-ukuran kinerja yang dapat dinyatakan secara kuantitatif dalam ukuran keuangan maupun non keuangan.
- 3) Mempunyai akseptabilitas dari atas ke bawah (*Top-Down*)  
Perusahaan harus memahami bahwa ukuran-ukuran kinerja berperan dalam mempengaruhi atau memodifikasi perilaku manajer. Pendekatan dari atas ke bawah (*top-down*) harus digunakan untuk menentukan ukuran- ukuran kinerja yang dapat memotivasi perilaku optimal pada semua level perusahaan. Organisasi level bawah harus mendukung pencapaian tujuan yang diputuskan oleh manajemen puncak dengan mempertimbangkan usulan-usulan atau partisipasi dari level bawah.
- 4) Tersaji tepat waktu  
Informasi kinerja harus tersaji tepat waktu dan dalam format bermanfaat untuk pembuatan keputusan. Laporan informasi kinerja yang tepat waktu bermanfaat untuk memperoleh umpan balik dan penyempurnaan yang cepat.

### Balanced Scorecard

#### Defenisi *Balance Scorecard*

*Balanced Scorecard* menurut etimologi terdiri dari dua kata yaitu “kartu skor (*scorecard*) dan berimbang (*balanced*).” Kartu skor adalah kartu yang digunakan untuk mencatat skor hasil kinerja seseorang. Kartu skor juga dapat digunakan untuk merencanakan skor yang hendak diwujudkan oleh personil di masa depan. Melalui kartu skor, skor yang hendak diwujudkan personil di masa depan dibandingkan dengan hasil kinerja sesungguhnya. Defenisi *Balance Scorecard* adalah suatu kerangka kerja baru untuk mengintegrasikan berbagai ukuran yang diturunkan dari strategi perusahaan. *Balance Scorecard* mencakup berbagai macam aktivitas penciptaan nilai yang dihasilkan oleh para partisipan perusahaan yang memiliki kemampuan motivasi tinggi. Sementara

tetap memperhatikan kinerja jangka pendek, yaitu melalui perspektif finansial, *Balance Scorecard* dengan jelas mengungkapkan berbagai hal yang menjadi pendorong tercapainya kinerjanya dan kompetitif jangka panjang superior (Luis & Biromo, 2008).

Defenisi *Balance Scorecard* adalah suatu alat manajemen kinerja (performance management tool) yang dapat membantu organisasi untuk menerjemahkan visi dan strategi kedalam aksi dengan memanfaatkan sekumpulan indikator finansial dan nonfinansial yang kesemuanya terjalin dalam hubungan sebab akibat. Jadi, *Balance Scorecard* merupakan suatu system manajemen strategi yang menjabarkan visi dan strategi suatu perusahaan ke dalam tujuan operasional dan tolak ukur. Tujuan dan tolak ukur dikembangkan untuk setiap 4 (empat) perspektif yaitu: perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses usaha dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

#### Sejarah Singkat *Balance scorecard*

Sebuah metode yang dapat digunakan untuk melakukan pengukuran kinerja yang sesuai untuk perusahaan di era globalisasi, bernama *Balance Scorecard*. Sistem ini pertama kali di uji coba oleh perusahaan analog Devices pada tahun 1987. Latar belakang pembuatan metode ini adalah pendapat kedua orang ahli tersebut yang melihat bahwa penggunaan metode konvensional yang digunakan oleh organisasi perusahaan yang hanya mengukur tingkat kinerja perusahaan dari sisi finansial (tingkat keuntungan) semata sebagai bentuk keberhasilan perusahaan.

Penggunaan metode konvensional ini tentu saja tidak lagi efektif apabila diterapkan pada era globalisasi sekarang ini dimana faktor finansial tidak hanya sebagai penentu keberhasilan dari organisasi perusahaan. BSC akan mempengaruhi struktur dan system manajemen yang ada pada saat ini melalui penetapan definisi- definisi pengukuran strategis dan integrasi strategi jangka panjang ke dalam penganggaran tahunan. Asumsi dasar dari penerapan BSC adalah bahwa semua organisasi adalah institusi pencipta kekayaan karena itu semua kegiatannya haruslah dapat menghasilkan tambahan kekayaan baik secara langsung maupun tidak langsung (Munawir, 2004).

#### Manfaat Pengukuran Kinerja *Balance Scorecard*

Kaplan dan Norton mengemukakan manfaat dari pengukuran kinerja menggunakan konsep *balanced scorecard* yaitu (Widyastuti et al., 2017):

1. Mengklarifikasi dan menghasilkan *consensus* mengenai strategi  
Dengan metode *balanced scorecard*, *consensus* mengenai strategi dapat dilakukan karena metode ini mengutamakan keseimbangan antara perspektif internal-eksternal, masa lalu-masa depan, jangka pendek-jangka panjang, serta perspektif finansial dan non finansial.
2. Mengkomunikasikan strategi ke seluruh perusahaan  
Kunci sukses penerapan *balanced scorecard* tidak hanya berfokus pada perumusan strategi bisnis namun juga pada metode komunikasi strategi tersebut ke seluruh elemen perusahaan.
3. Menyelaraskan berbagai tujuan departemen dan pribadi dengan strategi perusahaan  
Visi misi dan strategi perusahaan dapat diterjemahkan ke bawah hingga level departemen dan individu. Sebaliknya tujuan departemen dan individu dapat

pula diselaraskan keatas. Dengan demikian terjadi hubungan sinergis antara *top management* dan *operations*.

4. Mengaitkan berbagai tujuan strategis dengan sasaran jangka panjang dan pendek  
*Balanced scorecard* memungkinkan penerjemahan visi-misi dan tujuan strategis perusahaan kedalam target-target pencapaian, inisiatif strategis yang akan dijalankan dan anggaran untuk melaksanakannya.

### Kelemahan dan Keunggulan *Balance Scorecard*

Keunggulan *balanced scorecard* adalah sebagai berikut:

1. Pengukuran dengan metode BSC ini jauh lebih komprehensif apabila dibandingkan dengan metode konvensional karena dengan metode BSC ini para eksekutif perusahaan menyadari bahwa bahwa perspektif keuangan sesungguhnya merupakan hasil dari 3 perspektif lainnya yaitu customer, proses bisnis, dan pembelajaran pertumbuhan bukan hanya perspektif keuangan.
2. Koheren, koheren adalah adanya hubungan sebab akibat sehingga dalam BSC dapat disimpulkan semua sasaran strategi yang terjadi di perusahaan harus bisa dijelaskan.
3. Keseimbangan dalam *Balance Scorecard* juga tercermin dengan selarasnya *Scorecard personal* staff dengan *scorecard* perusahaan sehingga setiap personal yang ada di dalam perusahaan bertanggung jawab untuk memajukan perusahaan.
4. Sasaran strategi yang sulit diukur seperti pada perspektif *customer*, proses bisnis internal serta pembelajaran dan pertumbuhan dengan menggunakan *balanced scorecard* dapat dikelola sehingga dapat diwujudkan.

Faktor-faktor yang menyebabkan *balanced scorecard* gagal. Faktor-faktor tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kurang didefinisikan dengan tepat faktor independen pada BSC khususnya pada perspektif non keuangan, padahal faktor non finansial ini sebagai indikator utama yang memberikan kepuasan bagi stakeholder di masa yang akan datang.
2. Metrik didefinisikan secara minim (*poor*). Umumnya metrik finansial lebih mudah didefinisikan karena berhubungan dengan angka secara kuantitatif, sedangkan untuk non finansial tidak ada standar yang pasti. Pendefinisian metrik dalam bentuk kongkretnya adalah penentuan ukuran dari masing-masing objektif dalam setiap perspektif BSC.
3. Terjadi "negosiasi" dalam penentuan *improvement goal* dan tidak berdasarkan *stakeholder requirement*, *fundamental process limits* dan *improvement process capabilities*. Istilah negosiasi ini dalam prakteknya diistilahkan dengan "penghijauan" skor, artinya supaya kelihatan performanya bagus bisa jadi target yang diturunkan atau timeframenya disesuaikan.

### Metode Penelitian

Pendekatan kuantitatif. Penelitian komparatif adalah penelitian yang dilakukan tidak untuk secara langsung menjelaskan hubungan sebab akibat, tetapi melakukan berbagai perbandingan antara beberapa situasi yang terjadi. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang lebih menekankan kepada aspek pengukuran secara

obyektif terhadap fenomena sosial. Pendekatan kuantitatif lebih menitik beratkan pada pembuktian hipotesis (*hypotesis testing*) (Rahmani, 2016).

### Hasil dan Pembahasan

Pembahasan pada penelitian ini ditujukan untuk menjelaskan hasil penelitian dengan tujuan penelitian. Hasil pembahasan lebih lanjut akan diuraikan pada poin-poin sebagai berikut:

#### 1. Pengaruh Perspektif Keuangan Terhadap Pengukuran Kinerja BRILife Syariah Cabang Gatot Subroto dengan Konsep *Balanced Scorecard*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Perspektif Keuangan berpengaruh terhadap Kinerja BRILife Syariah Cabang Gatot Subroto. Hal ini dapat dilihat dari nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel Perspektif Keuangan adalah 1.986 dengan tingkat Sig. 0,017, dengan Nilai  $t_{hitung}$  (1.986) >  $t_{tabel}$  (1.975) dan dengan tingkat Sig. (0,017) < 0,05, maka dapat disimpulkan variabel Perspektif Keuangan berpengaruh terhadap Pengukuran Kinerja BRILife Syariah Cabang Gatot Subroto. Sehingga penelitian ini mendukung hipotesis  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Hal ini berarti setiap peningkatan 1% Perspektif Keuangan, maka akan meningkatkan Pengukuran Kinerja BRILife Syariah Cabang Gatot Subroto sebesar 0,010 dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Rajampidan Verani Carolina, yang berjudul, "Pengaruh Efektifitas Penerapan Metode *Balance Scorecard* dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan (Studi Kasus Pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jabar dan Banten)." Menunjukkan bahwa Efektifitas dalam penerapan *Balance Scorecard* pada PT PLN (Persero) Distribusi Jabar dan Banten yang dimanfaatkan secara maksimal memberi pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kinerja perusahaan. (Carolin, 2011).

*Balanced scorecard* menggunakan tolok ukur kinerja keuangan seperti ROI dan laba bersih, sebab secara umum tolok ukur tersebut tentu digunakan oleh setiap perusahaan dalam mengetahui laba bersih. *Financial perspective* atau perspektif keuangan erat kaitannya dengan pemasukan dan pengeluaran perusahaan. Dengan kata lain, perusahaan harus mampu mengelola keuangan dengan baik agar keuangannya terus stabil. Dalam *Balanced Scorecard*, perspektif keuangan tetap digunakan karena ukuran keuangan merupakan ikhtisar dari konsekuensi ekonomi yang terjadi yang disebabkan oleh tindakan manajemen yang menunjukkan seberapa hasil yang didapat secara maksimal. (Widyastuti et al., 2017).

#### 2. Pengaruh Perspektif Pelanggan Terhadap Pengukuran Kinerja BRILife Syariah Cabang Gatot Subroto dengan Konsep *Balanced Scorecard*

Nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel Perspektif Pelanggan adalah -4.361 dengan tingkat Sig. 0,144, dengan Nilai  $t_{hitung}$  (-4.361) >  $t_{tabel}$  (1.975) dan dengan tingkat Sig. (0,144) > 0,05, maka dapat disimpulkan variabel Perspektif Pelanggan tidak berpengaruh terhadap Kinerja BRILife Syariah Cabang Gatot Subroto. Sehingga penelitian ini mendukung hipotesis  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima. Hal ini berarti setiap peningkatan 1% Perspektif Pelanggan, maka akan menurunkan Kinerja BRILife Syariah Cabang Gatot Subroto sebesar -0,048 dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Khawla H. Kalaf, yang berjudul, "Designing A *Balanced Scorecard* to Measure a Bank's Performance: Case Study" dimana

menunjukkan Diperlukan evaluasi yang lebih signifikan dalam penerapan *Balance Scorecard* untuk memaksimalkan *performa*. (Kalaf, 2012).

Perspektif pelanggan berkaitan erat dengan cara perusahaan melayani pelanggan. Dalam hal ini, setiap pelanggan harus diperlakukan secara layak. Dengan begitu, mereka merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Adanya pelayanan yang bagus tentu akan meningkatkan loyalitas konsumen terhadap perusahaan. Pengukuran dengan melihat tingkat kepuasan pelanggan ini diukur dengan menganalisis laporan pengaduan pelanggan serta hasil kuisioner yang telah diisi oleh pelanggan. Perspektif pelanggan terdiri dari empat sasaran strategis, yaitu meningkatkan kepuasan dan loyalitas konsumen, meningkatkan citra perusahaan di masyarakat, pemilihan calon konsumen yang layak, dan meningkatkan pangsa pasar. (Widyastuti et al., 2017).

### 3. Pengaruh Perspektif Bisnis Internal Terhadap Pengukuran Kinerja BRILife Syariah Cabang Gatot Subroto dengan Konsep *Balanced Scorecard*

Nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel Perspektif Bisnis Internal adalah 16.806 dengan tingkat Sig. 0,038, dengan Nilai  $t_{hitung}$  (16.806) >  $t_{tabel}$  (1.975) dan dengan tingkat Sig. (0,038) < 0,05, maka dapat disimpulkan variabel Perspektif Bisnis Internal berpengaruh terhadap Kinerja BRILife Syariah Cabang Gatot Subroto.  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Hal ini berarti setiap peningkatan 1% Perspektif Bisnis Internal, maka akan meningkatkan Pengukuran Kinerja BRILife Syariah Cabang Gatot Subroto sebesar 0,811 dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Erna Rizki Yolanda, yang berjudul, "Penerapan *Balanced Scorecard* Sebagai Alat Pengukuran Kinerja Yang Memadai (Sebuah Studi Pada Perusahaan *Biotech Sarana* di Bandung)." dimana menunjukkan bahwa diperlukan peningkatan yang lebih signifikan dalam penerapan *Balance Scorecard* untuk memaksimalkan *performa*. (Yolanda, p. 2011).

Perspektif proses bisnis internal menampilkan proses kritis yang memungkinkan organisasi memberi *value proposition* yang mampu memberikan pelayanan yang lebih baik lagi dan memuaskan penerima manfaat. Perspektif proses bisnis internal terdiri atas: Proses inovasi. Proses operasi. Perspektif Proses Bisnis Internal melakukan penilaian mengenai seberapa besar ukuran dan sinergi dari setiap unit kerja. Jadi, penilaian fokus kepada internal perusahaan. Dengan *balanced scorecard*, perusahaan bisa mengukur dan memantau perkembangan perusahaan menuju *goals*. Sehingga jika terjadi sesuatu di luar dari perencanaan perusahaan bisa langsung sigap tanggap untuk mengupayakan bagaimana kondisi bisa terkendali kembali. (Widyastuti et al., 2017).

### 4. Pengaruh Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran Terhadap Pengukuran Kinerja BRILife Syariah Cabang Gatot Subroto dengan Konsep *Balanced Scorecard*

Nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran adalah -1.173 dengan tingkat Sig. 0,449, dengan Nilai  $t_{hitung}$  (-1.173) >  $t_{tabel}$  (1.975) dan dengan tingkat Sig. (0,449) > 0,05, maka dapat disimpulkan variabel Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran tidak berpengaruh terhadap Kinerja BRILife Syariah Cabang Gatot Subroto. Sehingga penelitian ini mendukung hipotesis  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima. Hal ini berarti setiap peningkatan 1% Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran, maka

akan menurunkan Pengukuran Kinerja BRILife Syariah Cabang Gatot Subroto sebesar -0,061 dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Ghassan F. Al Matarneh, yang berjudul, "*Performance Evaluation and Adoption of Balanced Scorecard (BSC) in Jordanian Industrial Companies.*" dimana menunjukkan bahwa Harus ada peningkatan yang lebih signifikan dalam penerapan *Balance Scorecard* untuk memaksimalkan *performa*. (Al Matarneh, 2011).

Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan mengembangkan tujuan dan ukuran yang mendorong pembelajaran dan pertumbuhan perusahaan. Tujuan di dalam perspektif pembelajaran dan pertumbuhan adalah menyediakan infrastruktur untuk mencapai tujuan dari ke-3 perspektif *Balanced scorecard* lainnya, dan merupakan pendorong untuk mencapai hasil yang baik sekaligus mendorong perusahaan menjadi *Learning Organization* dan memicu pertumbuhannya. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dalam *Balanced Scorecard* membantu perusahaan dalam mengembangkan karyawan, mengelola pengetahuan, dan mendorong inovasi. Ini membuka peluang untuk meningkatkan kemampuan organisasi dalam menghadapi perubahan lingkungan bisnis dan menciptakan keunggulan kompetitif jangka panjang. (Widyastuti et al., 2017).

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan dalam penelitian ini untuk mengetahui Perspektif Keuangan, Perspektif Pelanggan, Perspektif Bisnis Internal dan Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran terhadap Pengukuran Kinerja BRILife Syariah Cabang Gatot Subroto, maka peneliti mengambil beberapa kesimpulan dan saran sebagai berikut:

1. Perspektif Keuangan secara parsial berpengaruh terhadap Pengukuran Kinerja BRILife Syariah Cabang Gatot Subroto. Hal ini membuktikan bahwa hasil uji hipotesis dapat diterima kebenarannya.
2. Perspektif Pelanggan secara parsial tidak berpengaruh terhadap Pengukuran Kinerja BRILife Syariah Cabang Gatot Subroto. Hal ini membuktikan bahwa hasil uji hipotesis dapat diterima kebenarannya.
3. Perspektif Bisnis Internal secara parsial berpengaruh terhadap Pengukuran Kinerja BRILife Syariah Cabang Gatot Subroto. Hal ini membuktikan bahwa hasil uji hipotesis dapat diterima kebenarannya.

- Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran secara persial tidak berpengaruh terhadap Pengukuran Kinerja BRILife Syariah Cabang Gatot Subroto. Hal ini membuktikan bahwa hasil uji hipotesis dapat diterima kebenarannya.

#### Daftar Pustaka

- Darmasto, B., Kamaliah, & Agusti, R. (2020). Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan Dengan Metode Balanced Scorecard. *Jurnal Sorot*, 8(1), 95–104.
- Farhan, A., Kurniawan, D., & Fitria, L. (2016). Penyusunan Rencana Strategis di PT . Panairsan Pratama Menggunakan Metode Balanced Scorecard. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 4(01), 205–216.
- Funam Islamidina, & Epi Fitriah. (2022). Analisis Penerapan Balanced Scorecard dalam Meningkatkan Kinerja Manajerial. *Jurnal Riset Akuntansi*, 25–32. <https://doi.org/10.29313/jra.v2i1.685>
- Gaspersz, V. (2005). *Sistem Pengukuran Kinerja Terintegrasi Balaced Scorecard Dengan Six Sigma Untuk Organisasi Pemerintah* (2nd ed.). Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisa Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*. Universitas Diponegoro.
- Hanuma, S., & Kiswara, E. (2011). Analisis Balance Scorecard sebagai Alat Pengukur Kinerja Perusahaan (Studi Kasus pada PT Astra Honda Motor). *Jurnal Ekonomi*, 9(2), 1–24.
- Harahap, S. (2016). *Pengantar Manajemen: Pendekatan Integratif Konsep Syariah*. FEBI UIN-SU Press.
- [http://ucs.sulselib.net//index.php?p=show\\_detail&id=37591](http://ucs.sulselib.net//index.php?p=show_detail&id=37591)  
*jurnal swalayan ART\_Hudi K\_Pengaruh Keempat Perspektif Balanced\_Full text.pdf*. (n.d.).
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2000). *Balanced Scorecard : Menerapkan Strategi Menjadi Aksi*. Erlangga.
- Kiswara, S. H. endang. (2011). ANALISIS BALANCE SCORECARD SEBAGAI ALAT
- Luis, S., & Biroomo, P. A. (2008). *Step by step in cascading balanced scorecard to functional scorecards*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- M.Mowen, D. R. H.-M. (2009). *Akuntansi Manajerial*. Rajawali Pers.
- Mahmudi. (2015). *Manajemen kinerja sektor publik*. : Unit penerbit dan percetakan sekolah tinggi ilmu manajemen YKPN.
- Mulyadi. (2001). *Balanced scorecard : alat manajemen kontemporer untuk pelipatganda kinerja keuangan perusahaan*. Salemba Empat.
- Munawir, S. (2004). *Analisa laporan keuangan* (4th ed.). Liberty Yogyakarta.
- Narutomo, T. (2012). Penerapan Balance Scorecard untuk Badan Penelitian dan Pengembangan Kementerian Dalam Negeri. *Jurnal Bina Praja*, 04(03), 189–200. <https://doi.org/10.21787/jbp.04.2012.189-200>
- Pendidik SMK Negeri, S., Lamongan, S., Timur, J., & Artikel, I. (2017). Implementasi Balanced Scorecard dalam Pengukuran Kinerja Manajemen Berbasis Sekolah Suyatno 1□ , Rusdarti 2 , I Made Sudana 2 I. 53 Em, 6(1), 53–62. <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/eduman>.
- PENGUKUR KINERJA PERUSAHAAN (Studi Kasus pada PT Astra Honda Motor). *Jurnal Ekonomi*, 9(2), 109–117.
- Purnama, C. M. L. (2001). *Strategic Marketing Plan : panduan lengkap dan praktis menyusun rencana pemasaran yang strategis dan efektif*. Gramedia Pustaka Utama.
- Raharjo, B. (2019). Pengukuran kinerja dengan TQM. *Angewandte Chemie International*

- Edition*, 6(11), 951–952., 13(April), 15–38.
- Rahmadi. (2011). *Pengantar Metodologi Penelitian*. Antasari Press.
- Rahmani, N. A. B. (2016). *Metodologi Penelitian Ekonomi*. FEBI Pres.
- Rahmani, N. A. B. (2021). *Metodologi Penelitian Ekonomi*. Rahmani Percetakan.
- Rumangu, M., Manossoh, H., Rondonuwu, S., Rumangu, M., Manossoh, H., & Rondonuwu, S. (n.d.). PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN MENGGUNAKAN BALANCED SCORECARD PADA PT ALHAS JAYA GROUP COMPANY PERFORMANCE MEASUREMENT USING THE BALANCED SCORECARD AT PT *Jurnal EMBA Vol . 11 No . 2 Juni 2023 , Hal . 464-475. 11(2), 464–475.*
- Siregar, S. (2010). *Statistika deskriptif untuk penelitian : dilengkapi perhitungan manual dan aplikasi SPSS versi 17*. Rajawali Pers.
- Sony Yuwono, Edy Sukarno, M. I. (2006). *PETUNJUK PRAKTIS PENYUSUNAN BALANCE SCORECARD MENUJU ORGANISASI YANG BERFOKUS PADA STRATEGI*. GRAMEDIA.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Supriyono, R. A. (2019). *Manajemen Biaya (Suatu Reformasi Pengelolaan Bisnis)*. BPFE.
- Utama, M. D., & Breliastiti, R. (2017). Penerapan Balanced Scorecard Pada Perusahaan Jasa Di Indonesia. *Jurnal Akuntansi Bisnis*, 9(1), 1–23.
- Widyastuti, K., Handayani, P. W., & Wilarso, I. (2017). Tantangan dan Hambatan Implementasi Uang Elektronik di Indonesia: Studi Kasus PT XYZ. *Jurnal Sistem Informasi*, 13(1), <https://doi.org/10.21609/jsi.v13i1.465>