

**PENERAPAN METODE BALANCED SCORECARD UNTUK
MENINGKATKAN KINERJA PT AIA FINANCIAL CABANG PEKANBARU
ANDREY AGENCY**

Fitri Yani – 1200989033

ABSTRAK

PT AIA Financial Cabang Pekanbaru Andrey Agency merupakan cabang dari PT AIA Financial Indonesia di mana merupakan salah satu perusahaan asuransi jiwa terkemuka dan berpengalaman di Indonesia, serta merupakan anggota dari AIA Group. Dari hasil observasi yang dilakukan, terdapat permasalahan yang dialami oleh PT AIA Financial Cabang Pekanbaru Andrey Agency namun hingga kini belum dapat dipecahkan, yaitu perusahaan hanya memiliki sistem pengukuran kinerja bisnis yang bersifat finansial dan bahkan bersifat jangka pendek, mengalami kekurangan agen aktif selama tiga tahun berturut-turut, tidak mampu menjaga konsistensi kualitas jasa, tidak mengetahui area-area yang membutuhkan upaya perbaikan, karyawan tidak menunjukkan perilaku yang mendukung visi dan misi, serta proses riset dan pengembangan yang terlantar. Daftar permasalahan tersebut, dilakukan studi kasus dan didapatkan akar permasalahannya yaitu tidak memadainya sistem manajemen kinerja pada PT AIA Financial Cabang Pekanbaru Andrey Agency. Dengan menggunakan metode *balanced scorecard*—menerjemahkan visi misi strategi perusahaan ke dalam empat perspektif perusahaan yang setiap perspektifnya memiliki sasaran strategis yang memiliki hubungan sebab-akibat (*cause and effect linkage*), kemudian merumuskan KPI, target dan inisiatif strategis, hingga menghasilkan suatu model *scorecard* yang dapat diimplementasikan dan dievaluasi secara berkala. Hasil pengukuran kinerja perusahaan yang didapat nilainya buruk, maka diperlukannya implementasi *balanced scorecard* yang membutuhkan keterlibatan seluruh anggota perusahaan, di mana diharapkan dapat meningkatkan kinerja PT AIA Financial Cabang Pekanbaru Andrey Agency untuk kedepannya.

Kata Kunci: *Balanced Scorecard, Performance Measurement*