BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Penyelenggaraan jaminan sosial merupakan salah satu tanggung jawab dan kewajiban negara untuk memberikan perlindungan sosial ekonomi kepada masyarakat sesuai kondisi kemampuan keuangan Negara Indonesia. Indonesia seperti hal nya negara berkembang lainnya, mengembangkan program jaminan sosial berdasarkan *funded social security* yaitu jaminan sosial yang didanai oleh peserta dan masih terbatas pada masyarakat pekerja di sektor formal.

Penyelenggaraan jaminan sosial mempunyai peranan penting sebagai pelindung para pekerja baik sektor formal maupun tidak formal. Tantangan besar bagi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan sebagai Badan Publik yang terus meningkatkan kepesertaan aktif dan pelayanan prima secara berkesinambungan yang nantinya dapat memberikan perlindungan kepada seluruh masyarakat formal maupun non formal.

BPJS Ketenagakerjaan Gresik merupakan salah satu kantor cabang yang berada di wilayah Jawa Timur. BPJS Ketenagakerjaan Gresik terus meningkatkan kepesertaan aktif dari sektor formal maupun non formal serta peningkatan kepuasan pelayanan serta ketepatan terhadap pembayaran klaim kepada peserta. Target kepesertaan aktif yang telah ditetapkan manajemen masih belum

memenuhi target dan kurangnya inovasi yang dilakukan dalam pencapaian kepesertaan aktif. Suatu kinerja perusahaan agar tercapai dan terealisasi tentunya dibutuhkan kerja sama dari berbagai sumber daya yang saling mendukung. Sumber daya ini tentunya dapat dillihat dari berbagai aspek yaitu ketepatan pembayaran iuran program, kecepatan dalam pelayanan dan penganan pengaduan atas keluhan dan tentunya yang terpenting adalah kesadaran sumber daya manusia dalam membuat inovatif agar tercapainya target perusahaan.

Dalam pencapaian target perusahaan membutuhkan penyusunan strategi yang dapat dijadikan landasan dan kerangka kerja yang bertujuan mewujudkan target dari setiap berbagai perspektif. Disinilah, pengukuran kinerja berperan dalam mengintegrasikan keragaman proses dan *output* dari seluruh sumber daya agar menjadi satu kesatuan dengan memperhatikan kinerja BPJS Ketenagakerjaan Gresik dalam mencapai target kepesertaan aktif dan sebagai tolak ukur dalam menentukan strategi di masa yang akan datang.

Kaplan (2000:2), memperkenalkan suatu alat untuk mengukur kinerja perusahaan yaitu *balance scorecard.* Penggunaan metode *balance scorecard* dalam pengukuran kinerja perusahaan yang memungkinkan pelaksanaan pengukuran kinerja dari aspek keuangan, pelanggan, proses bisnis internal serta pembelajaran dan pertumbuhan berdasarkan pencapaian yang telah ditetapkan oleh manajemen. *Balance scorecard* berusaha menerjemahkan visi, misi dan strategi perusahaan ketujuannya. Dengan keempat perspektif diharapkan dapat mengetahui apa misi dan strategi organisasi.

Dengan adanya metode ini, BPJS Ketenagakerjaan Gresik dapat memperlihatkan strategi perusahaan yang akan dicapai dan pencapaian dari strategi tersebut. Metode *balance scorecard* ini juga dapat membantu meningkatkan pelayanan karena dapat memantau lebih awal dan merumuskan strategi selanjutnya untuk mempertahankan pelayanan kepada customer.

Berdasarkan latar belakang diatas, perlu dilihat bagaimana aplikasi tentang *Balance Scorecard* dalam hubungannya dengan pengukuran kinerja perusahaan. Oleh sebab itu dilakukan penelitian tentang **" Evaluasi Pengukuran Kinerja *Balance Scorecard* pada Perusahaan (Studi Kasus pada BPJS Ketenagakerjaan Gresik)"**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, pengukuran kinerja perusahaan dilihat dari empat perspektif yaitu pelanggan, keuangan, proses internal dan proses pembelajaran serta pertumbuhan.

Perumusan masalah mengacu pada seberapa besar hasil kinerja perusahaan dalam pencapaian target yang ditetapkan oleh manajemen dengan menggunakan metode *Balance Scorecard*, maka dapat dirumuskan masalah yaitu "Apakah Kinerja BPJS Ketenagakerjaan Gresik sudah dapat dikatakan baik dan ideal dengan menerapkan metode *Balance Scorecard* ?"

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah BPJS Ketenagakerjaan Gresik dapat mengukur kinerja perusahaan secara baik dengan menerapkan *balance scorecard.*

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

   Dapat digunakan sebagai salah satu bahan pertimbangan dan bahan peningkatan kinerja yang diraih sehingga perusahaan dapat mencapai tujuan jangka panjang yang berkaitan dengan pencapaian strategi manajeman.

2. Bagi Universitas

   Dapat menjadi tambahan referensi kepustakaan dan dapat digunakan oleh pihak-pihak yang ingin menambah wawasan mengenai pengukuran kinerja menggunakan *Balance Scorecard.*

3. Bagi Penulis

   Sebagai bahan referensi dan informasi bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut terutama yang berhubungan dengan pengukuran kinerja perusahaan dengan menggunakan metode *Balance Scorecard.*