

ABSTRAK

Peluang bisnis dalam industri jasa asuransi (*Insurance*) akan mengalami peningkatan pesat dimasa yang akan datang. Hal ini dikarenakan situasi serta kondisi di Indonesia yang tidak menentu yang secara tidak langsung menuntut masyarakat luas untuk melakukan suatu jaminan proteksi keamanan atau perlindungan kepada aset-aset nya termasuk kesehatannya di masa depan. Dengan adanya peluang yang baik, maka persaingan dalam industri jasa asuransi (*Insurance*) semakin ketat dan menuntut perusahaan mempertahankan *Competitive advantage* yang telah dimiliki. PT. Jasaraharja Putera atau JP-*Insurance* adalah salah satu perusahaan asuransi terkemuka di Indonesia yang memiliki visi menjadi perusahaan asuransi terkemuka di Indonesia dan misi menyediakan produk tepat guna dengan pelayanan prima. Untuk menerjemahkan visi, misi dan strategi PT. Jasaraharja Putera yang telah menerapkan *Balanced Scorecard* yang digunakan sebagai suatu sistem manajemen strategik yang digunakan dalam suatu pengambilan keputusan. Seluruh divisi sudah menerapkannya. Namun dalam penerapan *Balanced Scorecard* terdapat berbagai kendala yaitu sumber daya manusia yang kurang kompeten di bidangnya, kurangnya kelengkapan data, dan perbedaan pemahaman terhadap pengukuran yang digunakan dalam konsep *Balanced Scorecard*. Kendala-kendala tersebut lah yang akan penulis evaluasi dalam meningkatkan kinerja karyawan di PT. Jasaraharja Putera.

Kata kunci : *Balanced Scorecard, Competitive advantage*