

## INTISARI

Penelitian bertujuan untuk mengevaluasi bagaimana penerapan sistem pengendalian manajemen untuk meningkatkan kinerja PT Asuransi Bringin Sejahtera Artamakmur kantor cabang Surabaya. Khususnya sistem pengendalian manajemen pada keempat aktivitas yang ada pada perusahaan asuransi ini yaitu aktivitas pemasaran, aktivitas penerbitan polis, aktivitas keuangan dan aktivitas klaim. Sistem pengendalian manajemen yang tidak diterapkan dengan baik dapat menyebabkan tidak maksimalnya pencapaian kinerja yang dilakukan oleh karyawan. Penelitian yang dilakukan ini menggunakan teori dari Merchant yang membahas mengenai sistem pengendalian manajemen juga dapat menyediakan informasi yang akan berguna bagi manajer untuk menunjukkan tugas dan memberikan bantuan bagi organisasi dalam mengembangkan dan memelihara pola perilaku.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode wawancara, observasi dan analisa dokumen untuk mendapatkan data se-objektif mungkin. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan obyek dengan menggunakan sebuah perusahaan keuangan non bank yang bergerak di bidang perasuransian khususnya untuk meng-cover pada bidang umum yaitu asuransi kerugian. Penelitian ini berfokus pada empat aktivitas yang ada di dalam perusahaan ini, yaitu aktivitas pemasaran, aktivitas penerbitan polis, aktivitas keuangan dan aktivitas klaim karena dalam perusahaan asuransi, keempat aktivitas ini saling berhubungan satu sama lain sehingga apabila mampu menerapkan sistem pengendalian manajemen dengan baik maka akan membantu perusahaan untuk mencapai kinerja yang maksimal.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem pengendalian manajemen secara keseluruhan di perusahaan ini sudah cukup baik. Hanya saja ada beberapa hal yang seharusnya perlu mendapatkan perhatian secara khusus untuk dapat meningkatkan kinerja perusahaan secara maksimal, namun masih belum mendapatkan perhatian serius. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa sistem pengendalian manajemen tidak hanya berfungsi pada perusahaan dagang atau manufaktur, namun pada perusahaan jasa non keuangan juga harus mendapatkan perhatian serius karena pada perusahaan asuransi merupakan perusahaan yang bergerak pada kegiatan penghimpunan dana masyarakat sehingga memiliki citra yang baik di mata masyarakat merupakan hal yang sangat penting supaya masyarakat merasa aman dan percaya untuk mengasuransikan barang - barangnya dan

menginvestasikan uangnya. Belum lagi karena ini merupakan sebuah kegiatan usaha yang dipantau langsung oleh Pemerintah melalui Otoritas Jasa Keuangan yang berarti perusahaan ini *high-regulated* sehingga sangat penting untuk menjalankan kegiatan operasional secara terstruktur dan teratur.

Kata kunci: Sistem pengendalian manajemen, *motivational problem*, *lack of direction*,

