

Analisis kinerja divisi asuransi kendaraan bermotor pt asuransi x dengan menggunakan pendekatan balanced scorecard tahun 2014 = Analysis performance of pt asuransi x automobile insurance by using the balanced scorecard year 2014 / Fitri Andriani

Fitri Andriani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20413539&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja asuransi kendaraan bermotor yang terdapat pada PT Asuransi X dengan menggunakan metode balanced scorecard dan menganalisis perspektif yang kurang optimal diantara keempat perspektif yang menjadi kesatuan dalam metode ini, yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan proses pembelajaran dan pertumbuhan.

Penelitian ini melakukan pengukuran dengan menggunakan data tahun 2010-2014 untuk menganalisis perspektif keuangan, sedangkan untuk perspektif lainnya menggunakan data perusahaan dan perhitungan kuisisioner yang disebarkan kepada karyawan dan pelanggan asuransi kendaraan bermotor PT Asuransi X pada tahun berjalan. Dari hasil pengukuran yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa kinerja asuransi kendaraan bermotor PT Asuransi X secara keseluruhan sudah cukup baik, hal tersebut ditunjukkan dengan nilai Scorecard yang dihasilkan dari masing ? masing perspektif.

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze performance of automobile insurance on PT Asuransi X by using balanced scorecard and assess which of the four perspectives that are less optimal, they are; financial perspective, customer perspective, internal business process perspective, and learning and growth perspective. The research conducted the measurement using the data from year 2010-2014 to analyze the financial perspective, while for other perspectives using company data and calculation of questionnaires distributed to employees and customers of PT Asuransi X Automobile Insurance on the current year. The results of the research reveals that the overall performance of of PT Asuransi X Automobile Insurance is good enough, it is indicated by the value generated from the respective scorecards of each perspective.