

Pengukuran kinerja PT. Asuransi Jasindo dengan pendekatan balanced scorecard

Sitompul, Sihar Maringan, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=81052&lokasi=lokal>

Abstrak

PT. Asuransi Jasindo merupakan sebuah BUMN yang bergerak dalam asuransi kerugian berfungsi sebagai pemberi jasa proteksi mempunyai peranan yang sangat besar dalam perkembangan perekonomian nasional. Dampak arus globalisasi mulai dirasakan oleh dunia asuransi di Indonesia dimana persaingan bisnis semakin ketat. Dalam hal ini PT. Asuransi Jasindo dituntut untuk dapat memberikan kontribusi yang lebih besar untuk bangsa Indonesia dalam menggerakkan roda perekonomian.

Peranan PT. Asuransi Jasindo disektor asuransi kerugian dalam melaksanakan kegiatannya berkompetisi dengan perusahaan asuransi swasta nasional maupun patungan swasta dengan pihak asing, dituntut untuk meningkatkan kinerjanya secara keseluruhan. Namun demikian dengan selalu berpedoman pada aturan bisnis serta tidak ada kemudahan-kemudahan maupun proteksi dari pemerintah, dengan demikian hasil yang dicapai akan sangat tergantung kepada kemampuan dan kemauan dari manajemen dalam meningkatkan kinerja.

Selama ini pengukuran kinerja yang dilakukan masih memberikan perhatian besar pada aspek keuangan yang mempunyai kelemahan. Pengukuran kinerja berdasarkan data akuntansi hanya menginformasikan laporan aktivitas keuangan periode tertentu sehingga akan memuat manajemen menitikberatkan pada tindakan jangka pendek.

Pengukuran kinerja PT Assuransi Jasindo menggunakan pendekatan Balanced Scorecard meliputi empat aspek yaitu pengukuran kinerja terhadap aspek pembelajaran dan pertumbuhan, aspek proses bisnis internal, aspek pelanggan serta aspek keuangan. Pengukuran kinerja dengan pendekatan Balanced Scorecard adalah untuk mendapatkan alternatif pengukuran kinerja yang lebih baik dari yang selama ini telah dilakukan terhadap PT. Asuransi Jasindo. Pengukuran kinerja di PT. Asuransi Jasindo selama ini telah diwarnai dengan pendekatan Balanced Scorecard namun belum diterapkan sepenuhnya.

Dalam melakukan pengukuran kinerja ini, telah dilakukan penyebaran kuisisioner kepada Para pejabat, karyawan serta pelanggan PT. Asuransi Jasindo. Untuk pegawai dengan total populasi 964 dan sampel yang disebar sebanyak 200 dan responden yang mengembalikan sebanyak 112 . Total sampel pelanggan adalah sebanyak 500 pelanggan dan yang mengembalikan dan mengisi dengan benar sebanyak 328 responden.

Berdasarkan pengukuran kinerja dengan pendekatan Balanced Scorecard tersebut, diketahui bahwa secara keseluruhan PT, Asuransi Jasindo memperoleh skor 61 (enam puluh satu) dengan rincian, aspek pembelajaran dan pertumbuhan memperoleh skor 22 (dua puluh dua) dengan predikat 'Baik', aspek proses

bisnis internal memperoleh skor 8 (delapan) dengan predikat "Baik" dan aspek pelanggan memperoleh skor 4 (empat) dengan predikat 'Baik', sedangkan aspek hasil keuangan mendapatkan skor 27 (dua puluh tujuh) dengan predikat "baik sekali", sehingga total skor keseluruhan 61 (enampuluh satu) dari total skor maksimal 75 dengan predikat "Baik"

Untuk meningkatkan kinerja perusahaan ke depan, manajemen perusahaan harus melakukan peninjauan kembali kebijakan yang menyangkut sistem penggajian, sistem karir, sosialisasi kebijakan yang baru dikeluarkan, sistem penghargaan dan hukuman, mewujudkan "customer satisfaction ; proses inovasi yang berkesinambungan, sesuai dengan tuntutan persaingan dan pemenuhan kepuasan terhadap karyawan dan pelanggan.

*Measuring the Performance of PT. Asuransi Jasindo based on the Balanced Scorecard Approach*PT. Asuransi Jasindo is a State-owned Corporation engaging in the business of insurance services which provides protection services and play a significant role in the development of national economy. The impact of globalization flow has perceived by the insurance sector in Indonesia in which business competition has become stricter. In this case, PT. Asuransi Jasindo is demanded to be able to provide its larger contribution to Indonesia in generating its economy.

In carrying out its activities, especially relating to its role in providing the risk insurance, PT. Asuransi Jasindo has compete with some national and foreign insurance companies, which demand it to improve its performance. Nevertheless, since it is faced with some business regulation and lack of facilities and protection provided by the government, then the results which it may be achieve will greatly depend on the capability and willingness of management in developing its performance.

Up to present, the performance measurement have been emphasized on the financial aspect with some weaknesses. Performance measurement which is based on the accounting data may only present the financial report for certain periods, which will make the management to emphasize on the short-term actions.

Performance measurement of PT. Asuransi Jasindo is applied and based on the Balanced Scorecard which involve four aspects as follows: performance measurement in its relation to the learning and growth aspect, internal business process aspect, customer-related aspect and financial aspect. Performance measurement which is based on the Scorecard Balanced is intended for obtaining an alternative performance measurement which is better than the previously performed at PT. Asuransi Jasindo. Performance measurement at PT. Thus far, Asuransi Jasindo has been based on the Balanced Scorecard approach, yet it has not been fully implemented.

This performance measurement is carried out by distributing questionnaires to some officials, employees and customers of PT. Asuransi Jasindo. For the employees with total population of 964 and 200 samples distributed. Total respondents which returned the questionnaire are 112. Total samples are 500 customers and total samples returning and completing questionnaire correctly are 328 respondents.

Based on the performance measurement with balanced scorecard approach, it is known that, as a whole, PT.

Asuransi Jasindo obtain the scores of sixty one (61), in which, the learning and growth aspect obtain the score of twenty two (22) with predicate "Good", internal business aspect obtain the score of eight (8) with predicate "Good", and the customer aspect obtain the score of four (4) with predicate "Good", while financial aspect obtain the score of twenty seven (27) with predicate "Very Good". Total score is, therefore, sixty one (61) of total maximum score of 75 with predicate "Good".

In order to improve the future performance of the company, the management should review all policies relating to the compensation system, career system, socialization of the program which is newly established. reward and penalty system. It should also realize the customer satisfaction, continuous innovation process which is in line with the demand of competition and satisfaction demanded by the employees and customers.</i>