

ABSTRACT

"Analysis of Corporate Performance Measurement With the Balanced Scorecard

Concept Implementation"

Case Study at PT. Asuransi Jasa Indonesia (Persero) Branch Bandung

Balanced scorecard looked at performance from four perspectives: financial, customer, internal business processes, and learning and growth. With the objective of a corporate balanced scorecard is not only expressed in a financial size, but also measure how firms create value for customers, as well as how a business unit should improve it's internal capabilities.

The author uses descriptive data analysis method, percentage and ratio analysis to compare company performance measures with the ratio of standard criteria. Data obtained through interviews, documentation, dissemination of questionnaires, the research literature and internet research.

In the financial perspective, the profitability ratios of Return On Asset years 2008 and 2009 amounted to 88.38% and 94.41%, while Return On Investment in 2008 and 2009 increased from 89.11% to 94.59%, which means the level of profitability has been very good returns. Percentage of Debt to Assets in 2008 and 2009 amounted to 11.61% and 5.59%, indicating the company has good solvency.

At the customer's perspective based on consumer satisfaction questionnaire, the results of the percentage of 75.42% and 80.21% that is included in both categories. Internal business process perspective gained through the process of innovation assessment for 82.78%, operating processes and after sales service is very important that is equal to 80.62% and 73.05%, which means good. While the growth and learning perspective based on the level of employee participation, productivity and retention rates are the result of 85.18% and 80.56%. Based on the information systems and levels of learning, satisfaction and motivation of employees with the results of the percentage of 86.39% and 71.94 %.

Key words: Balanced scorecard, the financial perspective, customer perspective, internal business processes, and learning and growth perspective.

ABSTRAK

“Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan Dengan Penerapan Konsep Balanced Scorecard”

Studi Kasus pada PT. Asuransi Jasa Indonesia (Persero) Cabang Bandung

Balanced scorecard memandang kinerja perusahaan dari empat perspektif yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, dan pembelajaran dan pertumbuhan. Dengan *balance scorecard* tujuan suatu perusahaan tidak hanya dinyatakan dalam suatu ukuran keuangan saja, tetapi juga mengukur bagaimana perusahaan menciptakan nilai terhadap pelanggan, serta bagaimana suatu unit usaha harus meningkatkan kemampuan internalnya.

Penulis menggunakan metode analisis data deskriptif persentase dan analisis rasio dengan langkah membandingkan kinerja perusahaan dengan standar kriteria rasio. Data diperoleh melalui wawancara, dokumentasi, penyebaran kuesioner, penelitian kepustakaan dan *internet research*.

Pada perspektif keuangan, rasio profitabilitas dari *Return On Asset* tahun 2008 dan 2009 sebesar 88,38% dan 94,41% sedangkan *Return On Investment* tahun 2008 dan tahun 2009 meningkat dari 89.11% hingga 94.59%, yang berarti tingkat profitabilitas labanya sudah sangat baik. Persentase *Debt to Assets* tahun 2008 dan 2009 sebesar 11,61% dan 5,59%, menunjukkan solvabilitas perusahaan sudah baik. Pada perspektif pelanggan berdasarkan hasil kuesioner kepuasan konsumen, hasil persentasenya sebesar 75.42% dan 80,21% yaitu termasuk dalam kategori baik.

Perspektif proses bisnis internal melalui proses inovasi didapat hasil penilaian sebesar 82,78%, proses operasi dan layanan purna jual sangat penting yaitu sebesar 80,62% dan 73,05% yang berarti baik. Sedangkan pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran berdasarkan tingkat partisipasi karyawan, produktivitas dan retensi hasil persentasenya sebesar 85,18% dan 80,56%. Berdasarkan sistem informasi dan tingkat pembelajaran, kepuasan dan motivasi karyawan dengan hasil persentase sebesar 86,39% dan 71,94%.

Kata-kata kunci: *Balanced scorecard*, perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
ABSTRACT	iv
ABSTRAKSI	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah.....	6
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Kegunaan Penelitian	7
1.5. Kerangka pemikiran	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1. Konsep Kinerja	13
2.1.1. Pengertian Kinerja Dan Pengukuran Kinerja	13
2.1.2. Tujuan Pengukuran Kinerja	18
2.1.3. Manfaat Pengukuran Kinerja.....	19
2.2. <i>Balanced Scorecard</i>	20
2.2.1. Pengertian Dan Perkembangan <i>Balanced Scorecard</i>	20

2.2.2. Manfaat <i>Balanced Scorecard</i>	22
2.2.3. Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	22
2.2.4. Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i>	30
2.2.5. Membangun <i>Balance Scorecard</i>	31
2.2.6. Implementasi <i>Balanced Scorecard</i>	35
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1. Jenis Penelitian	37
3.2. Objek Penelitian	37
3.3. Jenis Dan Sumber Data.....	37
3.4. Metode Penelitian	38
3.5. Teknik Pengumpulan Data	39
3.6. Penetapan Populasi dan Pengambilan Sampel.....	40
3.7. Metode Analisis Data.....	41
3.8. Alat Analisis Data.....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
4.1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	47
4.2. Visi dan Misi Perusahaan.....	49
4.3. Struktur Organisasi PT.Asuransi Jasa Indonesia.....	50
4.4.Deskripsi Jabatan.....	51
4.5. Jenis Produk PT Asuransi Jasa Indonesia	58
4.6. Analisis Data.....	62
4.6.1. Pengukuran Kinerja Masing-Masing Perspektif.....	62

4.6.2. Rangkuman Hasil Perhitungan Dengan Keempat Perspektif	
<i>Balanced Scorecard</i>	84
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	87
5.1. Kesimpulan	87
5.2. Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN	93
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS	106

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1. Garis Kontinum Produk dan Jasa.....	70
Gambar 4.2. Garis Kontinum Reputasi.....	72
Gambar 4.3. Garis Kontinum Proses Inovasi.....	73
Gambar 4.4. Garis Kontinum Proses Operasi	75
Gambar 4.5. Garis Kontinum Proses Pelayanan Purna Jual.....	77
Gambar 4.6. Garis Kontinum Tingkat Partisipasi Karyawan.....	79
Gambar 4.7. Garis Kontinum Tingkat Produktivitas dan Retensi Karyawan.....	81
Gambar 4.8. Garis Kontinum Sistem Informasi Karyawan.....	82
Gambar 4.9. Garis Kontinum Tingkat Motivasi Karyawan.....	83

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1. Pengukuran Kinerja Perspektif Keuangan	66
Tabel 4.2. Kuesioner Pelanggan.....	69
Tabel 4.3. Skala Jawaban Kuesioner Pelanggan.....	70
Tabel 4.4. Kuesioner Pelanggan.....	71
Tabel 4.5. Kuesioner Pelanggan.....	73
Tabel 4.6. Kuesioner Pelanggan.....	74
Tabel 4.7. Kuesioner Pelanggan.....	76
Tabel 4.8. Kuesioner Pelanggan.....	77
Tabel 4.9. Skala Jawaban Kuesioner Karyawan.....	79
Tabel 4.10. Kuesioner Karyawan.....	80
Tabel 4.11. Kuesioner Karyawan.....	81
Tabel 4.12. Kuesioner Karyawan.....	82
Tabel 4.13. Rangkuman Keempat Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	84

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1	Surat Keterangan Mengadakan Penelitian.....94
Lampiran 2	Kuesioner Tanggapan Kepuasan Nasabah/Pelanggan.....95
Lampiran 3	Kuesioner Tanggapan Kepuasan Karyawan.....98
Lampiran 4	Struktur Organisasi PT. Asuransi Jasindo.....101
Lampiran 5	Neraca PT. Asuransi Jasindo Cabang Bandung Tahun 2008104
Lampiran 6	Laporan Laba Rugi PT. Asuransi Jasindo Tahun 2008.....105
Lampiran 7	Neraca PT. Asuransi Jasindo Cabang Bandung Tahun 2009.....106
Lampiran 8	Laporan Laba Rugi PT. Asuransi Jasindo Tahun 2009.....107