

## Pengukuran kinerja BUMN perasuransian pada PT JR (Persero) dengan pendekatan balanced scorecard

Zulmahdiar, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=73187&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Pemerintah yang mewakili negara sebagai pemegang saham BUMN, melalui Surat Keputusan Menteri Keuangan No. 826/KMK.013/1992 telah menetapkan cara melakukan pengukuran tingkat kesehatan BUMN, hanya diukur berdasarkan indikator keuangan, berdasarkan rentabilitas, likuiditas, solvabilitas dan indikator tambahan. Penilaian kinerja seperti ini hanya berpedoman pada RKAP (rencana kerja dan anggaran perusahaan) dan diukur hanya nilai keuangan semata tanpa memperhitungkan aspek pengukuran lain.

Guna memberikan dasar pengukuran kinerja yang lebih lengkap, penulis menerapkan pendekatan Balanced Scorecard untuk mengukur kinerja PT JR (Persero), sebagai BUMN kelompok asuransi kerugian pelaksana program asuransi sosial. Pendekatan ini mengukur kinerja perusahaan bukan hanya dari aspek keuangan saja melainkan juga aspek non keuangan sebagai penyeimbang. Aspek non keuangan diukur dari aspek pertumbuhan dan pembelajaran, aspek bisnis internal dan aspek pelanggan.

Pengukuran kinerja dengan pendekatan Balanced Scorecard dilakukan secara deskriptif analisis untuk mendeskripsikan bagaimana mengukur kinerja PT JR (Persero) dari aspek keuangan dengan menggunakan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 826/KMK.13/1992, aspek pelanggan terhadap layanan yang diberikan dengan menggunakan teori service quality dan menganalisis faktor teknis asuransi yang perlu mendapat perhatian untuk dijadikan indikator dalam mengukur kinerja dari aspek proses bisnis internal dengan pendekatan analisis rasio. Untuk aspek pertumbuhan dan pembelajaran dilihat dari tingkat kemampuan pegawai dan tingkat kemampuan sistem informasi perusahaan.

Kinerja pelanggan perusahaan mengambil sampel sejumlah 185 perusahaan oto bis, pembayar iuran wajib kendaraan bermotor umum di 10 kantor cabang dengan populasi sejumlah 530 perusahaan oto bis. Sedangkan kinerja pertumbuhan dan pembelajaran mengambil sampel sejumlah 239 orang pegawai kantor pusat dan cabang dengan populasi sejumlah 1.498 orang pegawai.

Dari hasil pengukuran kinerja PT JR (Persero) dengan pendekatan Balanced Scorecard berada dalam kondisi baik dengan total skor 68 dengan perincian sebagai berikut : Kinerja pertumbuhan dan pembelajaran perusahaan pada saat ini berada dalam kondisi baik dengan total skor 24, sedangkan kinerja proses bisnis internal perusahaan pada saat ini berada dalam kondisi baik dengan total skor 8, dan kinerja pelanggan dengan kondisi baik dengan total skor 8, serta kinerja terakhir adalah kinerja keuangan perusahaan berada dalam kondisi sehat sekali dengan total skor 28 dan bobot nilai berdasarkan surat Keputusan Menteri Keuangan 110, 89.

Secara keseluruhan meskipun PT JR (Persero) dalam kondisi baik, penulis merekomendasikan kepada

manajemen, untuk aspek pertumbuhan dan pembelajaran; memberikan motivasi kepada pegawai untuk mengambil keahlian dibidang asuransi, dan menciptakan program yang terintegrasi disetiap unit di kantor pusat. Untuk aspek bisnis internal; meningkatkan prudential insurance dan cadangan teknis, untuk aspek pelanggan mewujudkan customer satisfaction dengan meningkatkan nilai santunan, untuk aspek keuangan; perlu tingkat kehati-hatian dalam penempatan portofolio investasi.