

**ANALISIS PENGUKURAN KINERJA PT ASURANSI
JIWA MANULIFE INDONESIA DENGAN METODE
*BALANCE SCORECARD***

SKRIPSI

Program Studi Akuntansi – Strata 1

Nama : MEUTIA TAURISSA

NIM : 43209120046



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2012**

**ANALISIS PENGUKURAN KINERJA PT ASURANSI
JIWA MANULIFE INDONESIA DENGAN METODE
*BALANCE SCORECARD***

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
SARJANA EKONOMI
Program Studi Akuntansi – Strata 1**

Nama : MEUTIA TAURISSA

NIM : 43209120046



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2012**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Meutia Taurissa

NIM : 43209120046

Program Studi : Akuntansi

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 17 September 2012



(Meutia Taurissa)

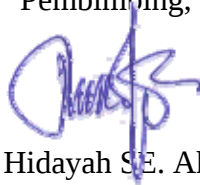
NIM: 43209120046

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Meutia Taurissa
NIM : 43209120-046
Judul Skripsi : **Analisis Pengukuran Kinerja PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia Dengan Metode *Balanced Scorecard*.**
Tanggal Ujian Skripsi :

Disahkan oleh,

Pembimbing,



(Nurul Hidayah SE. Ak, M.Si)

Tanggal : 09 Oktober 2012

Dekan,



(Dr. Wiwik Utami, SE. Ak. Ms.)

Tanggal : 23 Oktober 2012

Ketua Program Studi Akuntansi



(Nurul Hidayah SE. Ak, M.Si)

Tanggal : 23 Oktober 2012

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi Berjudul

ANALISIS PENGUKURAN KINERJA PT ASURANSI JIWA MANULIFE INDONESIA
DENGAN METODE *BALANCE SCORECARD*

Dipersiapkan dan Disusun oleh:

Meutia Taurissa

NIM: 43209120-046

Telah dipertahankan didepan Dewan Penguji pada tanggal 19 Oktober 2012
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

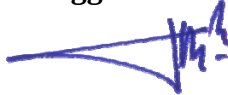
Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi



(Nurul Hidayah SE. Ak, M.Si.)

Anggota Dewan Penguji



(Diah Iskandar, SE, M.Si)

Anggota Dewan Penguji



(Dra. Mutiah M.Si)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, atas semua karunia dan rahmat-Nya yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Pengukuran Kinerja PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia Dengan Metode *Balanced Scorecard***”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercubuana .

Penulis mengungkapkan rasa terimakasih yang sebesar – besarnya kepada ibu Nurul Hidayah SE. Ak, M.Si selaku dosen pembimbing atas kesabaran, saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan serta nasihat-nasihat beliau yang sangat bermanfaat, yang telah diberikan kepada penulis. Tak lupa penulis berterima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan materil maupun moril kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan, yakni:

1. Ibu Dr. Wiwik Utami, SE. Ak. MS. selaku Dekan Program Studi Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercubuana.
2. Ibu Nurul Hidayah SE. Ak, M.Si selaku Ketua Program Studi Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercubuana.
3. Ibu Diah Iskandar, SE, M.Si dan Ibu Dra. Muti’ah M.Si selaku pembahas

dan penguji yang sudah banyak memberikan masukan untuk kesempurnaan skripsi ini.

4. Semua Dosen dan staf Program Studi Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercubuana yang telah membantu dalam proses perkuliahan yang sudah diberikan.
5. Unit Manager PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia cabang Garuda Jingga 004, Ibu Lily Siti Khalidah yang telah banyak membantu penulis dalam mengumpulkan data-data yang dibutuhkan dalam proses pembuatan skripsi ini
6. Suami tercinta mas Arifianto Sudiro SE, MM.Tra yang selalu menemani penulis dengan sabar dan selalu memberikan semangat saat dibutuhkan.
7. Orang tua penulis dan saudara-saudara penulis yang selalu berdoa serta memberikan dorongan dan dukungan kepada penulis tanpa lelah. Terutama Ibu yang banyak mendukung penulis di berbagai situasi.
8. Terima kasih untuk Mama Etty, Kieky, Mas Yanto dan Mas Ronny yang terus memberikan semangat kepada penulis.
9. Keponakan penulis, Zahra yang jadi penyemangat dengan kelucuan dan celotehannya.
10. Pembina Pesantren Nurul Iman Bogor Apih K.H. Khalik Sutardjo untuk doanya.
11. Teman-teman seperjuangan di kelas karyawan Universitas Mercu Buana angkatan 2010-2011 yang sama-sama sedang menyelesaikan skripsinya,

Titie dan Linda. Semoga bisa selesai tahun ini juga.

12. Teman – teman yang terus mendukung penulis, Wibi, Anton, Nonie, Azwar, Nisa, Kak Anggie, Indo, Tossy, Trully dan lainnya.
13. Seluruh rekan-rekan Kelas Karyawan UMB Menteng Program Studi Akuntansi angkatan 16 tahun 2010/2011.
14. Kucing-kucing penulis, Chelsea dan Bubu yang selalu menjadi penghilang kebosanan.
15. Semua pihak yang tidak dapat telah banyak mendukung penulis dan tidak dapat disebut namanya satu per satu.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik yang membangun demi perbaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan tambahan pengetahuan dan wawasan yang semakin luas bagi kita semua. Aamiin Yaa Rabbaal ‘Alamiin.

Jakarta, September 2012

MeutiaTaurissa

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	i
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAKSI	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL DAN GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	4

BAB II LANDASAN TEORI

A. Pengertian Asuransi Jiwa	6
B. Pengukuran Kinerja.....	8
C. Sistem Pengukuran Kinerja berdasarkan Metode Tradisional	15
D. <i>Balanced Scorecard</i>	20
1. Definisi <i>Balance Scorecard</i>	20

2. Pengukuran kinerja berdasarkan <i>Balance Scorecard</i>	25
3. Aspek-aspek yang diukur dalam <i>Balance scorecard</i>	26
a. Perspektif Keuangan	27
b. Perspektif Pelanggan.....	30
c. Perspektif Bisnis Internal	32
d. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	34
E. Langkah-langkah Dalam Membangun <i>Balance Scorecard</i> .	35
F. Keuntungan dan Karakteristik <i>Balance Scorecard</i>	38
G. Perbedaan Pengukuran Kinerja Antara Metode <i>Balance Scorecard</i> Dengan Metode Tradisional.....	41

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Deskripsi Objek Penelitian.....	43
1. Waktu dan Tempat Penelitian	43
2. Sejarah Perusahaan	43
3. Produk - Produk Perusahaan	45
4. Visi dan Misi	45
5. Struktur Organisasi	47
B. Desain Penelitian.....	48

C. Definisi Operasional Variabel.....	49
D. Metode Pengumpulan Data	54
E. Jenis Data	56
F. Metode Analisis Data.....	57

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Pengukuran Kinerja Berdasarkan <i>Balanced Scorecard</i> Pada PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia	58
1. Perspektif keuangan	64
a. Likuiditas Perusahaan	65
b. Solvabilitas Perusahaan.....	67
c. Rentabilitas Perusahaan	68
2. Perspektif Pelanggan	72
a. Pangsa Pasar.....	72
b. Tingkat Perolehan Pelanggan.....	73
c. Kemampuan Mempertahankan Pelanggan.....	74
d. Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	75
3. Perspektif bisnis internal	78
a . Proses Inovasi.....	78
b. Waktu Pemrosesan Polis	80

c. Waktu Pemrosesan Klaim	84
4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	88
a. Kapabilitas Karyawan	88
b. Kapabilitas Sistem Informasi dan Teknologi.....	90
c. Motivasi, Kepuasan dan Keselarasan Karyawan ...	90
B. Interpretasi Hasil Penelitian Perbedaan Pengukuran Kinerja Menggunakan Laporan Keuangan dan <i>Balanced Scorecard</i>	97
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	99
B. Saran	101
DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Rasio Likuiditas.....	65
Tabel 4.2	Rasio Solvabilitas.....	67
Tabel 4.3	Rasio Rentabilitas (<i>ROA</i>).....	69
Tabel 4.4	Rasio Rentabilitas (<i>ROE</i>).....	71
Tabel 4.5	Penambahan polis PT AJ Manulife Indonesia.....	74
Tabel 4.6	Kemampuan mempertahankan pelanggan PT AJ Manulife Indonesia.....	74
Tabel 4.7	Perlakuan dan penjelasan konsultan PT AJ Manulife Indonesia pada waktu menawarkan produk asuransi.....	75
Tabel 4.8	Tarif premi yang diterapkan pada PT AJ Manulife Indonesia.....	75
Tabel 4.9	Sikap petugas asuransi PT AJ Manulife Indonesia dalam mengurus dan membayar klaim.....	76
Tabel 4.10	Prosedur klaim di PT AJ Manulife Indonesia.....	76
Tabel 4.11	Kualitas waktu petugas PT AJ Manulife Indonesia dalam mengurus klaim.....	77
Tabel 4.12	Kemampuan PT AJ Manulife Indonesia dalam bersaing dengan perusahaan asuransi lainnya.....	77

Tabel 4.13	Waktu pengiriman surat permohonan dari cabang ke kantor pusat.....	83
Tabel 4.14	Waktu pemeriksaan surat permohonan dan waktu pembuatan polis.....	84
Tabel 4.15	Waktu pengiriman polis dari kantor pusat ke cabang..	84
Tabel 4.16	Klaim dari cabang untuk dikirim ke kantor pusat.....	87
Tabel 4.17	Klaim diterima oleh bagian klaim sampai proses analisa	87
Tabel 4.18	Proses penyerahan dana ke nasabah.....	87
Tabel 4.19	Penguasaan pekerjaan dalam perusahaan.....	91
Tabel 4.20	Penilaian prestasi kerja dalam perusahaan.....	91
Tabel 4.21	Perusahaan memberikan pembagian kerja.....	92
Tabel 4.22	Fasilitas pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan.....	92
Tabel 4.23	Hubungan dengan rekan sekerja dalam perusahaan.....	93
Tabel 4.24	Pelatihan dan orientasi yang memadai guna mendukung kinerja.....	93
Tabel 4.25	Peran atasan terhadap masukan dan pendapat.....	94
Tabel 4.26	Gaji dan tunjangan yang diberikan oleh perusahaan.....	94
Tabel 4.27	Peran manajemen perusahaan terhadap kesejahteraan karyawan termasuk dalam jangka panjangnya.....	95
Tabel 4.28.	Perusahaan dapat bersaing dengan perusahaan asuransi lainnya.....	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Skema Pengukuran Kinerja	13
Gambar 2.2.	Skema Manajemen Sistem Pengukuran Kinerja Tradisional	16
Gambar 2.3.	<i>Balance Scorecard</i> Memberi Kerangka Kerja	23
Gambar 2.4.	Perspektif Pelanggan	32
Gambar 2.5.	Proses Bisnis Internal	34
Gambar 2.6.	Keseimbangan Antara Sasaran-Sasaran Strategi Dalam Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	40

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I.** Surat Keterangan Riset
- Lampiran II.** Kuesioner Penelitian Kepuasan Pelanggan
- Lampiran III.** Kuesioner Penelitian Kepuasan Karyawan
- Lampiran IV.** Tabulasi Hasil Kuesioner Kepuasan Pelanggan
- Lampiran V.** Tabulasi Hasil Kuesioner Kepuasan Karyawan
- Lampiran VI.** Laporan Laba-Rugi tahun 2009, 2010, 2011
- Lampiran VII** Laporan Neraca tahun 2009, 2010, 2011