

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

OLEH:

**MEUTIA TAURISSA
43209120-046**

ABSTRAKSI

Penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja pada PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia jika memakai sistem pengukuran kinerja yang menggunakan metode *Balanced Scorecard*. Tujuan dari penulisan ini yaitu untuk mengetahui keunggulan-keunggulan *Balanced Scorecard* jika dibandingkan dengan metode tradisional pada PT Asuransi Jiwa Manulife Indonesia. Metode penelitian yang digunakan adalah dengan metode deskriptif dengan jenis metode deskriptif yang dipilih adalah studi kasus. Variable penilaian kerja perusahaan mencakup perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran.

Kesimpulan yang diambil dari penelitian ini adalah PT Manulife Asuransi Jiwa Indonesia memiliki kinerja yang baik, namun manajemen harus selalu melakukan perbaikan terus menerus dari perspektif non-keuangan, guna meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga bisa menambah pendapatan perusahaan.

Kata kunci: perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis, internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan

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

BY:

**MEUTIA TAURISSA
43209120-046**

ABSTRACT

The research was about to determine the performance at PT Manulife Indonesia Life Insurance if the performance measurement system using the Balanced Scorecard. The purpose of the writing was to know the Balanced Scorecard advantages when compared with traditional methods at PT Manulife Indonesia Life Insurance. The research method used is descriptive method to the type of method selected is a descriptive case study. Variables assessment of the company's performance includes the financial perspective, the customer perspective, internal business process perspective and the perspective of growth and learning

Conclusions drawn from this research is PT Manulife Indonesia Life Insurance have a good performance, however management should always make improvements continuously from non-financial perspective, related to customer satisfaction so that the company can increase income of the company.

Keywords: financial perspective, customer perspective, internal business process perspective and learning and growth perspective