

Evaluasi Kinerja Keuangan Berdasarkan Metode Balanced Scorecard Pada PT. Bosowa Asuransi Di Makassar

Evaluation of Financial Performance Based on the Balanced Scorecard Method at PT. Bosowa Insurance in Makassar

Arifuddin^{*1)}

¹Institut Ilmu Sosial dan Bisnis Andi Sapada

Email : arief.fadil72@gmail.com

Andi Alfianto Anugrah Ilahi ^{*2)}

²Institut Ilmu Sosial dan Bisnis Andi Sapada

Email : alvian260@gmail.com

Firman Alimuddin ^{*3)}

³Institut Ilmu Sosial dan Bisnis Andi Sapada

Email : firmanalimuddin13@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menilai kinerja keuangan PT. Bosowa Asuransi di Makassar periode 2017-2019 berdasarkan metode Balanced ScoreCard. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Balanced scorecard yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Hasil penelitian yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa evaluasi kinerja keuangan PT. Bosowa Asuransi Makassar berdasarkan metode Balanced ScoreCard adalah perspektif keuangan untuk ROI dan profit margin kurang efektif sedangkan Efisien Biaya sudah efektif, Perspektif Pelanggan untuk pangsa pasar, kepuasan pelanggan, dan profitabilitas pelanggan sudah efektif, perspektif proses bisnis internal untuk inovasi produk dan kualitas layanan sudah efektif, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan untuk pelatihan karyawan, ketersediaan IT, dan profesionalitas karyawan sudah efektif.

Kata kunci: kinerja keuangan Balanced Scorecard

ABSTRACT

This study aims to determine and assess the financial performance of PT. Bosowa Asuransi in Makassar for the 2017-2019 period was based on the Balanced Scorecard method. The analytical method used in this study is the Balanced Scorecard method, namely a financial perspective, customer perspective, internal business process perspective, and learning and growth perspective. The results of the research that has been conducted show that that the evaluation of the financial performance of PT. Bosowa Asuransi Makassar based on the Balanced Scorecard method is a financial perspective for ROI and profit margins that is less effective while Cost Efficient is effective, Customer Perspective for market share, customer satisfaction and customer profitability is effective, internal business process perspective for product innovation and service quality is effective , and learning and growth perspectives for employee training, IT availability, and employee professionalism have been effective.

Keywords: *Balanced Scorecard financial performance*

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia bisnis yang semakin kompetitif menyebabkan perusahaan besar dalam hal persaingan, produksi, pemasaran, pengelolaan sumber daya manusia, dan penanganan transaksi antara perusahaan dengan konsumen dan perusahaan dengan perusahaan lain. Persaingan yang bersifat global dan tajam menyebabkan terjadinya penciptaan laba yang diperoleh perusahaan-perusahaan yang memasuki persaingan tingkat dunia. Hanya perusahaan yang mempunyai keunggulan yang mampu memuaskan atau memenuhi kebutuhan konsumen, mampu menghasilkan produk yang bermutu, dan cost effective.

Perubahan-perubahan tersebut mendorong perusahaan untuk mempersiapkan diri agar bisa diterima di lingkungan global. Kunci persaingan dalam pasar global adalah kualitas total yang mencakup penekanan-penekanan pada kualitas produk, kualitas biaya atau harga, kualitas pelayanan, kualitas penyerahan tepat waktu, dan kepuasan lain yang terus berkembang guna memberikan kepuasan terus menerus kepada pelanggan. Dengan adanya persaingan global, perusahaan dihadapkan pada penentuan strategi dalam pengelolaan usahanya. Penentuan strategi akan dijadikan sebagai landasan dan kerangka kerja untuk mewujudkan sasaran-sasaran kerja yang telah ditentukan oleh manajemen. Oleh karena itu dibutuhkan suatu alat untuk mengukur kinerja sehingga dapat diketahui sejauh mana strategi dan sasaran yang telah ditentukan dapat tercapai.

Penilaian kinerja suatu perusahaan hanya dititikberatkan pada laporan keuangan. Keberhasilan suatu kinerja perusahaan dapat dikatakan baik apabila perusahaan tersebut mencapai target yang diinginkan. Namun kelemahan dari sistem pengukuran kinerja berdasarkan laporan keuangan ini adalah kurang adanya perhatian perusahaan akan kepentingan jangka pendek, perusahaan hanya melakukan kepentingan investasi jangka panjangnya. Untuk mengatasi kelemahan tersebut diciptakan sebuah model pengukuran kinerja yang tidak hanya terfokus pada kinerja keuangannya tetapi juga kinerja non keuangan. Model pengukuran tersebut disebut Balanced Scorecard.

Asuransi adalah istilah yang digunakan untuk merujuk pada tindakan, sistem, atau bisnis dimana perlindungan finansial (atau ganti rugi secara finansial) untuk jiwa, properti, kesehatan dan lain sebagainya mendapatkan penggantian dari kejadian-kejadian yang tidak dapat diduga yang dapat terjadi seperti kematian, kehilangan, kerusakan atau sakit, dimana melibatkan pembayaran premi secara teratur dalam jangka waktu tertentu sebagai ganti polis yang menjamin perlindungan tersebut.

Dalam upaya mendukung program pemerintah yang tertuang dalam Perpres RI No. 82 tahun 2016 tentang Strategi Nasional Keuangan Inklusi (SNKI) yang diimplementasikan oleh OJK dalam bentuk kegiatan Inklusi Keuangan, PT. Bosowa Asuransi berkerjasama dengan Politeknik Bosowa akan menyelenggarakan acara yang diberi nama Bosowa Asuransi Goes to Campus. Acara tersebut akan diadakan di Kampus Politeknik Bosowa Makassar pada tanggal 21 Oktober 2016 dan akan dihadiri oleh setidaknya 100 mahasiswa Politeknik Bosowa Makassar. Acara tersebut akan diisi seminar (pemberi materi dari Bosowa Asuransi), pengenalan produk & penjualan produk Asuransi Bosowa dan pemberian reward berupa produk asuransi kecelakaan diri (PA) secara gratis kepada peserta yang hadir dalam acara tersebut. Melalui kegiatan Inklusi Keuangan, OJK mendorong industri Jasa keuangan untuk lebih inovatif dalam kegiatan inklusi keuangan sehingga produk dan layanan jasa keuangan makin dikenal dan diminati oleh masyarakat. EWAKOO.

TINJAUAN TEORETIS

Laporan Keuangan

Laporan keuangan merupakan suatu informasi yang menggambarkan kondisi keuangan suatu perusahaan, dan lebih jauh informasi tersebut dapat dijadikan sebagai gambaran kinerja keuangan perusahaan tersebut.

Di sisi lain Farid dan Siswanto dalam bukunya Irham Fahmi (2015:2) mengatakan "Laporan keuangan merupakan informasi yang diharapkan mampu memberikan bantuan kepada pengguna untuk membuat keputusan ekonomi yang bersifat finansial."

Lebih lanjut Munawir dalam bukunya Irham Fahmi (2015:2) mengatakan "Laporan keuangan merupakan alat yang sangat penting untuk memperoleh informasi sehubungan dengan posisi keuangan dan hasil-hasil yang telah dicapai oleh perusahaan yang bersangkutan." Dengan demikian laporan keuangan diharapkan akan membantu bagi para pengguna

(users) untuk membuat keputusan ekonomi yang bersifat finansial.

Secara lebih tegas Sofyan Assauri dalam bukunya Irham Fahmi (2015:2) mengatakan bahwa "Laporan keuangan merupakan laporan pertanggungjawaban manajemen sumber daya yang dipercayakan kepadanya." Ini sejalan yang dikemukakan oleh Farid Harianto dan Siswanto Sudomo yakni "Laporan keuangan juga menunjukkan apa yang telah dilakukan manajemen (stewardship), atau pertanggungjawaban manajemen atas sumber daya yang dipercayakan kepadanya." Pihak manajemen memegang peranan penting dalam membuat laporan keuangan untuk dapat dipahami oleh pihak yang berkepentingan. Ini ditekankan lebih lanjut oleh Sofyan Assauri bahwa "Dalam laporan keuangan terdapat informasi yang menyangkut posisi keuangan suatu perusahaan

Analisis Laporan Keuangan

Menurut Horne dan Wachowicz Jr. (2012:154), analisis laporan keuangan adalah "Seni untuk mengubah data dari laporan keuangan ke informasi yang berguna bagi pengambilan keputusan."

Menurut Kasmir (2012:66), pengertian analisis laporan keuangan adalah "Penyusunan laporan keuangan berdasarkan data yang relevan, serta dilakukan dengan prosedur akuntansi dan penilaian yang benar sehingga akan terlihat kondisi keuangan perusahaan yang sesungguhnya."

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa analisis laporan keuangan merupakan proses untuk mempelajari data-data keuangan agar dapat dipahami dengan mudah untuk mengetahui posisi keuangan, hasil operasi dan pengembangan suatu perusahaan dengan cara mempelajari hubungan data keuangan serta kecenderungannya terdapat dalam suatu laporan keuangan, sehingga analisis laporan keuangan dapat dijadikan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan bagi pihak-pihak yang berkepentingan dan juga dalam melakukan analisisnya tidak akan lepas dari peranan rasio-rasio laporan keuangan, dengan melakukan analisis terhadap rasio-rasio keuangan akan dapat menentukan suatu keputusan yang akan diambil.

Adapun posisi keuangan yang dimaksud adalah diketahuinya beberapa jumlah harta (kekayaan), kewajiban (utang), serta modal (ekuitas) dalam neraca yang dimiliki dan kemudian dapat diketahui bagaimana hasil usaha yang diperoleh apakah laba atau rugi.

Asuransi

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No. 2 Tahun 1992 tentang usaha Perasuransian Bab 1 pasal 1 Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi, memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seorang yang dipertanggungkan.

Selain pengertian menurut Undang-Undang, ada beberapa pengertian yang dikemukakan menurut para ahli sebagai berikut ini :

Menurut Mehr dan Cammack dalam Danarti (2011:7) asuransi merupakan suatu alat untuk mengurangi risiko keuangan, dengan cara pengumpulan unit-unit exposure dalam jumlah yang memadai, untuk membuat agar kerugian individu dapat diperkiarkan. Kemudian kerugian yang dapat diramalkan itu dipikul merata oleh mereka yang bergabung.

Menurut Green dalam Danarti (2011:7) asuransi adalah suatu lembaga ekonomi yang bertujuan mengurangi risiko, dengan jalan mengombinasikan dalam suatu pengelolaan sejumlah objek yang cukup besar jumlahnya, sehingga kerugian tersebut secara menyeluruh dapat diramalkan dalam batas-batas tertentu.

Kinerja

Kinerja berasal dari kata job performance atau actual performance yang berarti prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja

secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja merupakan sebuah gambaran dari pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program/kebijakan untuk mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi.

Performance atau kinerja merupakan hasil atau keluaran dari suatu proses (Nurlaila, 2010:71). Menurut pendekatan perilaku dalam manajemen, kinerja adalah kuantitas atau kualitas sesuatu yang dihasilkan atau jasa yang diberikan oleh seseorang yang melakukan pekerjaan (Luthans, 2005:165). Sedangkan pengukuran kinerja merupakan proses mencatat dan mengukur pencapaian pelaksanaan kegiatan dalam arah pencapaian misi melalui hasil-hasil yang ditampilkan berupa produk, jasa, ataupun suatu proses. Setiap kegiatan ekonomi harus diukur dan dinyatakan keterkaitannya dengan visi dan misi organisasi. Pengukuran kinerja merupakan suatu alat manajemen untuk meningkatkan suatu alat manajemen untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas.

Pengertian Balanced Scorecard

Menurut (Mulyadi, 2001 dalam Rosyada, 2015), balanced scorecard terdiri dari dua kata, yaitu:

- a. Kartu skor (scorecard) yaitu kartu yang digunakan untuk mencatat skor hasil kinerja seseorang. Kartu skor juga dapat digunakan untuk merencanakan skor yang hendak diwujudkan oleh personel di masa depan.
- b. Berimbang (balanced) yaitu menunjukkan bahwa kinerja personel atau karyawan diukur secara seimbang dari dua aspek: keuangan dan non keuangan, jangka pendek dan jangka panjang, intern dan esktern.

Menurut (Kaplan & Norton, 2000:17 dalam Dewi, 2015), Balanced scorecard (kartu stok berimbang) adalah suatu kerangka kerja untuk mengintegrasikan berbagai ukuran yang diturunkan dari strategi perusahaan, yaitu: (1) ukuran kinerja finansial masa lalu dan (2) memperkenalkan pendorong kinerja finansial masa depan. Kerangka kerja ini meliputi perspektif pelanggan, proses bisnis internal, dan pembelajaran serta pertumbuhan, diturunkan dari proses penerjemahan strategi perusahaan yang dilaksanakan secara eksplisit dan ketat ke dalam berbagai tujuan dan ukuran yang nyata. Balanced scorecard merupakan sekelompok ukuran yang berkaitan langsung dengan strategi suatu perusahaan.

Definisi balanced scorecard menurut (Pearce & Robinson, 2007:254 dalam Dewi, 2015) adalah suatu kumpulan dari empat ukuran yang berkaitan langsung dengan strategi suatu perusahaan, yaitu: (1) kinerja keuangan, (2) pengetahuan mengenai pelanggan, (3) proses bisnis internal, serta (4) pembelajaran dan pertumbuhan.

Hansen dan Mowen (2006) yang dikutip oleh Dewi (2015), menyatakan bahwa visi dan strategi organisasi diterjemahkan ke dalam tujuan operasional dan ukuran kinerja yang terdapat dalam empat perspektif Balanced scorecard, yaitu: (1) perspektif keuangan, (2) perspektif pelanggan, (3) perspektif proses bisnis internal, dan (4) perspektif pembelajaran dan pertumbuhan (infrastruktur).

Dari berbagai definisi di atas dapat disimpulkan bahwa Balanced scorecard merupakan suatu kerangka kerja pengukuran kinerja yang menyatakan visi dan strategi organisasi dalam empat perspektif, yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

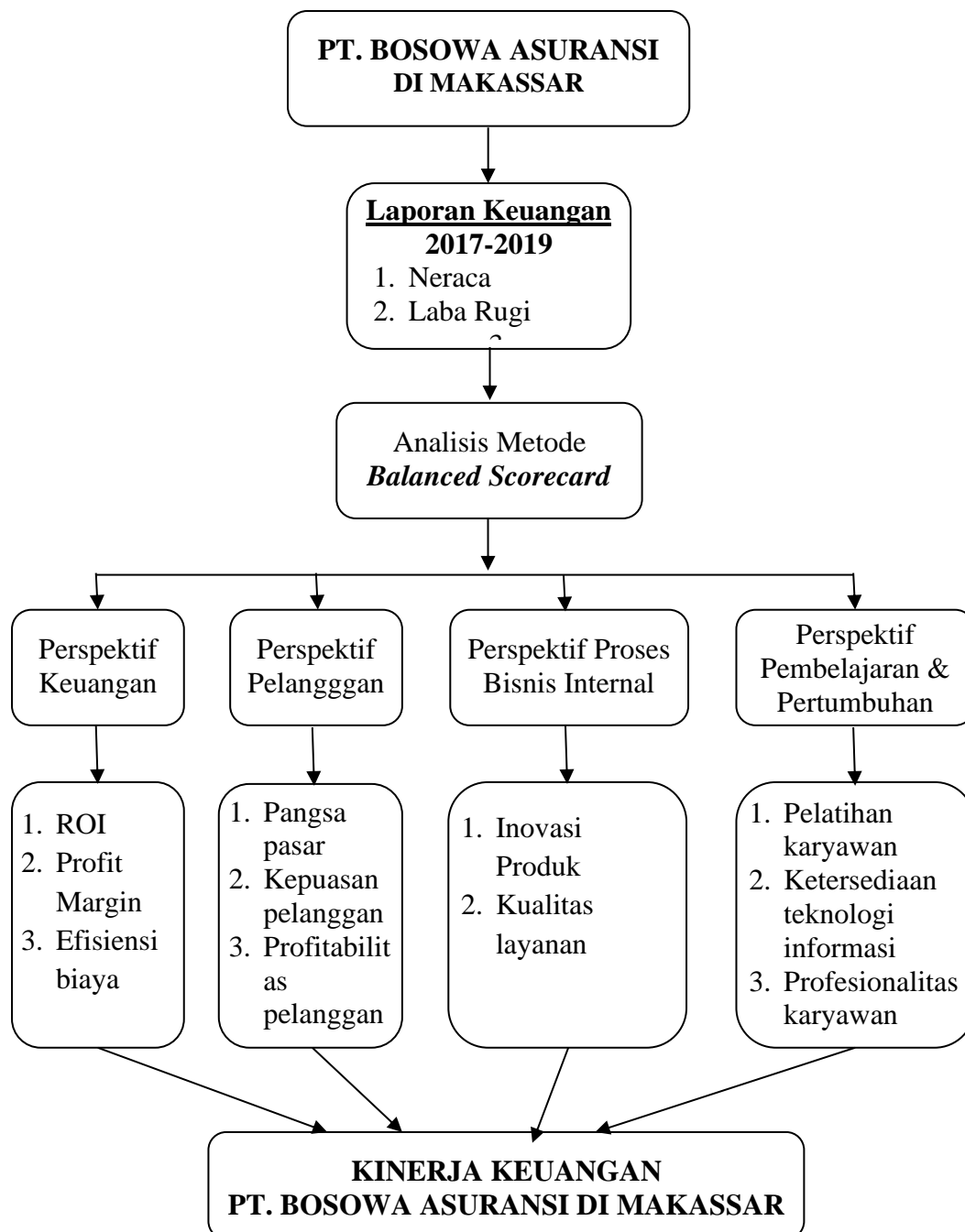
Hipotesis

Berdasarkan pokok masalah yang dikemukakan di atas maka penulis mengajukan hipotesis yaitu:

1. Diduga bahwa kinerja PT. Bosowa Asuransi di Makassar dalam perspektif keuangan tahun 2017-2019 dalam kategori efektif.
2. Diduga bahwa kinerja PT. Bosowa Asuransi di Makassar dalam perspektif pelanggan tahun 2017-2019 dalam kategori efektif.

3. Diduga bahwa kinerja PT. Bosowa Asuransi di Makassar dalam perspektif proses bisnis internal tahun 2017-2019 dalam kategori efektif.
4. Diduga bahwa kinerja PT. Bosowa Asuransi di Makassar dalam perspektif pembelajaran dan pertumbuhan tahun 2017-2019 dalam kategori efektif.

Kerangka Konseptual



Gambar 1. Kerangka Konseptual

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan mengambil data laporan keuangan perusahaan pada PT. Bosowa Asuransi di Makassar via gogle, yang berlokasi di Jalan Nusantara No. 128 Makassar. Jenis data yang digunakan dalam penelitian

ini adalah data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari hasil publikasi perusahaan PT. Bosowa Asuransi Cabang Makassar. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik purposive sampling (sampling dengan tujuan tertentu). Teknik dilakukan dengan mengambil sampel yang terpilih betul oleh peneliti berdasarkan kriteria yang sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian adalah Laporan Neraca tahun 2017-2019 dan Laba Rugi tahun 2017 sampai dengan tahun 2019.

HASIL PENELITIAN

Perspektif Keuangan

Ukuran kinerja keuangan memberikan petunjuk apakah strategi perusahaan, implementasi, dan pelaksanaannya memberikan kontribusi atau tidak kepada peningkatan laba perusahaan. Dengan mengevaluasi kondisi keuangan perusahaan dari tahun-tahun sebelumnya dan dikomparasikan dengan proyeksi keuangan di masa sekarang akan diperoleh suatu informasi keuangan yang akurat sebagai tujuan jangka pendek maupun jangka panjang perusahaan.

Adapun Indikator Pengukuran Kinerja sebagai berikut :

a. Return on Investment

Merupakan rasio rentabilitas yang digunakan untuk mengukur kemampuan modal yang diinvestasikan dalam keseluruhan aktiva untuk menghasilkan keuntungan neto. Semakin tinggi nilai ROI, semakin baik kinerja perusahaan dalam memanfaatkan aktiva. Berikut ini adalah perhitungan *Return On Investment (ROI)* pada tahun 2017-2019, dapat dilihat pada tabel 5:

$$\text{Return On Investment (ROI)} = \frac{\text{Laba Operasi}}{\text{Aset Operasi}} \times 100\%$$

Tabel 1. Presentase *Return On Investment (ROI)*
 Periode Tahun 2017-2019

Tahun	Laba Operasi	Aset Operasi	ROI (%)	Pertumbuhan (%)
2017	3.631.986	291.576.875	1,25	-
2018	6.514.553	353.211.250	1,84	0,59
2019	9.722.052	389.650.941	2,50	0,66

Sumber : Data Keuangan PT.Bosowa Asuransi (diolah)

Dari hasil analisis tabel diatas menunjukkan bahwa ROI pada PT Bosowa Auransi Makassar mengalami peningkatan yang tidak signifikan dari tahun 2017 ke tahun 2018 terjadi peningkatan ROI sebesar 0,59%, Sedangkan dari tahun 2018 ke tahun 2019 terjadi peningkatan ROI sebesar 0,66%. Hasil persentase ROI yang tidak konsisten tersebut menandakan bahwa pada tahun 2017-2019 kondisi keuangan perusahaan masih kurang maksimal.

b. Profit Margin

Indikator kinerja ini dapat menunjukkan kemampuan perusahaan dalam meraih laba bersih dari setiap pendapatan yang yang dicapai dengan meningkatkan efisiensi operasi pada perusahaan. Jika profit margin tinggi maka pendapatanyang diperoleh perusahaan juga tinggi. Perhitungan profit margin ini sangat penting untuk mengendalikan biaya-

biaya yang terjadi di perusahaan. Berikut data persentase perhitungan *profit margin* pada tahun 2013-2015:

$$\text{Profit Margin} = \frac{\text{Laba Operasi}}{\text{Total Pendapatan}} \times 100\%$$

Tabel 2 Presentase *Profit Margin*
 Periode Tahun 2017-2019

Tahun	Laba Bersih	Total Pendapatan	PM (%)	Pertumbuhan (%)
2017	3.631.986	82.144.414	4,42	-
2018	6.514.553	138.885.997	4,69	0,27
2019	9.722.052	86.701.997	11,21	6,52

Sumber : Data Keuangan PT.Bosowa Asuransi (diolah)

Berdasarkan tabel 2 *profit margin* diatas, diketahui bahwa total pendapatan dari tahun 2017-2019 selalu mengalami peningkatan. Dari tahun 2017 ke tahun 2018 PT Bosowa Asuransi Makassar mengalami peningkatan laba sebesar 0,27%, sedangkan dari tahun 2018 ke tahun 2019 juga mengalami peningkatan yang cukup signifikan sebesar 6,52%. Hal ini cukup menjadi motivasi bagi perusahaan untuk terus meningkatkan kinerjanya yang akan berimbas pada kondisi keuangan perusahaan itu sendiri.

c. Efisiensi Biaya

Efisiensi biaya merupakan ukuran keberhasilan dimana pendapatan yang diperoleh lebih besar dari biaya yang dikeluarkan. Perusahaan harus mampu memaksimalkan biaya yang dikeluarkan untuk mencapai pendapatan yang memuaskan. Berikut ini adalah data perhitungan efisiensi biaya pada tahun 2017-2019:

$$\text{Efisiensi Biaya (EF)} = \frac{\text{Total Pendapatan}}{\text{Total Biaya}} \times 100\%$$

Tabel 3 Presentase Efisien Biaya
 Periode Tahun 2017-2019

Tahun	Total Pendapatan	Total Biaya	EF (%)	Pertumbuhan (%)
2017	82.144.414	76.440.904	107,46	-
2018	138.885.997	129.792.960	107,00	- 0,46

2019	86.701.997	76.979.938	112,63	5,63
------	------------	------------	--------	------

Sumber : Data Keuangan PT.Bosowa Asuransi (diolah)

Dari tabel 3 besarnya total biaya yang dikeluarkan masih terbilang efisien karena total pendapatan yang diterima perusahaan jauh lebih besar, tetapi tetap harus diperhatikan jalannya pertumbuhan efisiensi biaya setiap tahunnya. Seperti pada tahun 2017 ke tahun 2018 terjadi penurunan pertumbuhan efisiensi biaya yang tidak signifikan pada perusahaan sebesar 0,46% sedangkan di tahun 2018 ke tahun 2019 terjadi peningkatan pertumbuhan efisien biaya pada perusahaan sebesar 5,63%. Pada laporan keuangan menunjukkan besarnya total pendapatan pada setiap tahunnya telah melebihi target yaitu sebesar 100%. Efisien biaya tahun 2017 sebesar 107,46%, tahun 2018 efisien biaya sebesar 107,00%, dan tahun 2019 efisien biaya sebesar 112,63%.

Perspektif Pelanggan

Perspektif ini menjelaskan bagaimana cara-cara menciptakan suatu nilai bagi pelanggan sehingga nilai-nilai tersebut dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi para pelanggan. Adapun Indikator Pengukuran Kinerja sebagai berikut :

a. Pangsa Pasar

Kriteria untuk menentukan calon nasabah yaitu “target utamanya masyarakat kelas menengah keatas, memiliki umur 23 tahun sampai 55 tahun, sadar dengan keamanan hidup, sadar dengan kesehatan yang tetap terjaga dan sadar dengan masa depan yang lebih baik”. Dalam usaha untuk mencapai target dan memenuhi pangsa pasar, PT Bosowa Asuransi Makassar memiliki 110 *Agency Offices* dan 6 *Sales Offices*, yang tersebar di 31 kota besar di Indonesia. Berikut data pertumbuhan jumlah nasabah PT. Bosowa Asuransi Makassar dari tahun 2017- 2019 sebagai berikut:

Tabel 4 Pertumbuhan Jumlah Nasabah
 Periode Tahun 2017-2019

Tahun	Jumlah Nasabah (Jiwa)	Pertumbuhan (%)
2017	2.500.000	-
2018	2.650.000	6,00
2019	2.750.000	3,77

Sumber : Data Nasabah PT.Bosowa Asuransi (diolah)

b. Kepuasan Pelanggan

Kepentingan terhadap kepuasan pelanggan membuat perusahaan lebih mengutamakan orientasi pelanggan dalam menjalankan setiap kegiatan perusahaan dengan terus menerus melakukan inovasi, kemudahan mendapatkan informasi, fasilitas yang tersedia, dan berbagai perbaikan dalam berbagai macam hal. Hal tersebut sangat

berpengaruh pada jumlah pemegang polis yang mengalami pertumbuhan pada setiap tahunnya karena adanya kepuasan pelanggan.

Berikut data pertumbuhan pemegang polis PT. Bosowa Asuransi Makassar tahun 2017-2019 sebagai berikut:

Tabel 5 Pertumbuhan Pemegang Polis
 Periode Tahun 2017-2019

Tahun	Pemegang Polis (Jiwa)	Pertumbuhan (%)
2017	1.850.000	-
2018	2.260.000	22,20
2019	2.400.000	14,60

Sumber : Data Nasabah PT.Bosowa Asuransi (diolah)

Meningkatnya jumlah pemegang polis yang terjadi setiap tahunnya dapat menggambarkan besarnya tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan perusahaan.

c. Profitabilitas Pelanggan

Selain kepuasan pelanggan yang menjadi perhatian untuk mempertahankan perusahaan agar tetap dipercaya oleh nasabahnya, profitabilitas pelanggan juga tidak kalah penting menjadi perhatian karena keuntungan dari pelanggan merupakan tolak ukur perusahaan akan terjadinya pertumbuhan pada kinerjanya atau bahkan mengalami penurunan. Berikut tabel hasil pertumbuhan kinerja perusahaan pada kuartal pertama:

Tabel 6 Hasil Pertumbuhan Kinerja
 Periode Tahun 2017-2019

Indikator	2017 (Rp)	2018 (Rp)	(%)	2019 (Rp)	%
Total pendptan premi	136.457.435	209.483.087	53,52	168.975.560	-19,34
Pendptan premi lanjut	34.038.215	24.839.433	-27,02	15.718.425	-93,08
Dana kelolaan	114.013.452	115.325.557	1,15	126.011.727	9,27
Total klaim	21.515.374	43.553.660	102,43	25.234.481	-42,06

Sumber : Data Keuangan PT.Bosowa Asuransi (diolah)

Hal ini membuktikan bahwa PT. Bosowa Asuransi Makassar memberikan hasil yang berfluktuasi terhadap komitmen untuk menawarkan perlindungan terhadap para nasabahnya.

Prespektif Bisnis Internal

Mengukur kemampuan intern perusahaan dalam rangka menciptakan berbagai inovasi-inovasi dan mengoptimalkan kualitas pelayanan terhadap nasabah.

Adapun Indikator Pengukuran Kinerja sebagai berikut :

Pengukuran kinerja dalam hal ini lebih mengarah pada fasilitas pelayanan yang diberikan sesuai kebutuhan nasabah dan membantu nasabah agar lebih mudah dalam menggunakan fasilitas yang diberikan untuk mengetahui jumlah premi yang dapat diakses setiap saat. Indikator yang diperlukan adalah inovasi produk dan kualitas terhadap layanan yang diberikan.

a. Inovasi Produk

PT. Bosowa Asuransi Makassar meluncurkan beberapa inovasi baru dalam pengembangan produk-produknya, diantaranya yaitu tahun 2017 produk Asuransi Kesehatan (*Health Insurance*) adalah Sebuah jenis produk asuransi yang secara khusus menjamin biaya kesehatan atau perawatan para anggota asuransi tersebut jika mereka jatuh sakit atau mengalami kecelakaan. Secara garis besar ada dua jenis perawatan yang ditawarkan perusahaan-perusahaan asuransi, yaitu rawat inap (*in-patient treatment*) dan rawat jalan (*out-patient treatment*), dan Asuransi Kendaraan Bermotor (*Motor Vehicle Insurance*) adalah Sebuah asuransi yang menjamin kerugian, kerusakan dan kehilangan atas kendaran bermotor yang menjadi obyek pertanggungungan serta kerugian akibat tuntutan hukum pihak ketiga, tahun 2018 muncul produk Asuransi Jasa Pengangkutan Air/Laut (*Marine Cargo*) adalah Jenis asuransi yang memberikan jaminan ganti rugi atas risiko kerugian yang terjadi selama kegiatan pengangkutan barang dari: "tempat asal " sampai "ke tempat tujuan " antar pulau melalui laut/sungai dan Asuransi Kebakaran (*Fire Insurance*) adalah Memberikan perlindungan terhadap risiko kerugian pada tempat tinggal, hotel, kantor, pabrik, gudang, dan bangunan lain terhadap kerugian finansial, sedangkan tahun 2019 merupakan produk terbaru yaitu Asuransi Uang (*Money Insurance*) adalah Polis asuransi yang memberikan jaminan risiko-risiko kehilangan/kerugian uang pada saat didalam perjalanan, baik saat pengambilan dan/atau penyetoran uang (*money in transit*) maupun didalam penyimpanan uang dilokasi pertanggungungan (*money in safe*) dan Asuransi Jaminan (*Surety Bond*) adalah Pertanggungungan yang memberikan jaminan kepada pemilik proyek (*obligee*) atas kemungkinan timbulnya risiko kerugian akibat kegagalan penerima pekerjaan (*principal*) dalam menyelesaikan kewajibannya sesuai kontrak.

Berikut tabel inovasi produk pada tahun 2017-2019 sebagai berikut:

Tabel 7 Inovasi Produk Baru
Periode Tahun 2017-2019

Tahun	Inovasi Produk Baru
2017	Asuransi Kesehatan (<i>Health Insurance</i>), dan Asuransi Kendaraan Bermotor (<i>Motor Vehicle Insurance</i>)
2018	Asuransi Jasa Pengangkutan Air/Laut (<i>Marine Cargo</i>), dan Asuransi Kebakaran (<i>Fire Insurance</i>)
2019	Asuransi Uang (<i>Money Insurance</i>), dan Asuransi Jaminan (<i>Surety Bond</i>)

Sumber : Data Internal PT.Bosowa Asuransi (diolah)

b. Kualitas Layanan

Terobosan terbaru dari PT. Bosowa Asuransi Makassar dengan menciptakan produk-produk Asuransi Kesehatan (*Health Insurance*), dan Asuransi Kendaraan Bermotor (*Motor Vehicle Insurance*), Asuransi Jasa Pengangkutan Air/Laut (*Marine Cargo*), Asuransi Kebakaran (*Fire Insurance*), Asuransi Uang (*Money Insurance*), Asuransi Jaminan (*Surety Bond*), yang memungkinkan nasabah untuk melakukan pemantauan informasi klaim melalui komputer pribadi atau perangkat *mobile*. Dengan aplikasi yang telah tersedia untuk pertama kalinya, telah membantu para pemegang polis melakukan transaksi *online* secara aman melalui layanan perangkat bergerak 24 jam sehari, 7 hari seminggu ke polis yang dimilikinya dimana saja dan kapan saja. Dengan tersedianya aplikasi layanan bagi nasabah atau peserta polis, maka sudah dapat diakses dari berbagai perangkat *mobile* yang menggunakan sistem operasi *Blackberry*, *Android*, dan *iOS* melalui aplikasi khusus yang dapat diunduh dengan sangat mudah.

Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Pada perspektif ini menggunakan pengukuran kinerja yang berfokus pada faktor sumber daya manusia yang ada sehingga dapat mencapai tujuan dan strategi perusahaan.

Adapun Strategi Mencapai Tujuan sebagai berikut :

Meningkatkan kualitas sumber daya manusia dengan mengadakan pelatihan pada setiap karyawan yang akan bergabung dengan perusahaan, merekrut orang-orang yang memiliki keahlian dan kepribadian yang baik agar tercipta jiwa karyawan yang profesional,serta meningkatkan kemampuan teknologi informasi yang ada dengan tetap berfokus pada tingkat pelayanan yang diberikan.

a. Ketersediaan IT

Untuk mengoptimalkan pelayanan terhadap nasabah PT. Bosowa Asuransi Makassar meluncurkan *OnLinepartner* yaitu alat bantu terpadu bagi tenaga pemasar untuk membantu nasabah dan calon nasabah merencanakan masa depan keuangan mereka. Fitur-fitur didalamnya akan sangat mempermudah bagi tenaga pemasar memberikan informasi yang dibutuhkan mengenai produk dan layanan PT. Bosowa Asuransi Makassar Indonesia serta membantu nasabah menghitung simulasi dana untuk perencanaan keuangan jangka panjang mereka. Informasi yang disediakan dalam *OnLinepartner* meliputi: informasi perusahaan, video edukasi mengenai pentingnya asuransi, penawaran-penawaran terbaru Produk, kategori produk yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan nasabah, dan melalui alat bantu ini tenaga pemasar produk akan dapat mengakses langsung situs khusus internal mereka yaitu *Sales Force Automation (SFA)* dengan mudah. *OnLinepartner* dapat digunakan pada *iPad* dengan sistem operasi minimal *iOS* versi 5 dan tablet *Android* dengan operasi minimal *Android 4.1 (Jellybean)*. Alat bantu ini dapat diunduh dengan mudah melalui situs khusus bagi tenaga pemasar *Prudential* Indonesia atau yang dikenal dengan *SFA*. *OnLinepartner* juga akan dilengkapi dengan *Financial Calculator* yang akan membantu tenaga pemasar bersama nasabah menghitung simulasi dana yang diperlukan untuk masa depan keuangan nasabah yang aman.

b. Profesionalitas Karyawan

Karyawan dituntut untuk membantu nasabah menganalisis situasi finansial mereka dan bagaimana memenuhi tujuan finansial jangka panjang mereka. Dengan begitu masyarakat dapat bekerja sama dengan tenaga pemasar untuk membangun rencana proteksi yang sesuai dengan anggaran dan memenuhi kebutuhan masa depan. Dalam melayani nasabah, karyawan harus mengedepankan nilai-nilai etika dan norma kesopanan

untuk menjaga hubungan kerjasama yang baik antara karyawan dengan nasabah. PT. Bosowa Asuransi Makassar melaporkan kinerja yang positif dengan mencatatkan pertumbuhan total pendapatan premi yang meningkat pada kuartal pertama tahun 2019 dibandingkan periode yang sama tahun lalu. Peningkatan total pendapatan premi tersebut didorong oleh adanya pertumbuhan positif terhadap total premi bisnis baru dan total premi lanjutan.

PEMBAHASAN

Perspektif Keuangan

Berdasarkan hasil perspektif keuangan yang diukur dengan *Return On Investment*, *Profit Margin*, dan Efisiensi Biaya pada PT. Bosowa Asuransi Makassar adalah sebagai berikut:

- *Return On Investment (ROI)*

Tahun 2017 diperoleh *return on investment (ROI)* sebesar 1,25% dikategorikan kurang efektif karena dibawah standar industri sebesar 30% , Kasmir (2014:136). Hal ini disebabkan aset operasional sangat besar nilainya yaitu Rp. 291.576.875 dibandingkan dengan laba operasi yang didapatkan sebesar Rp. 3.631.986.

Tahun 2018 diperoleh *return on investment (ROI)* sebesar 1,84% dikategorikan kurang efektif karena di bawah standar industri sebesar 30% , Kasmir (2014:136). Hal ini disebabkan aset operasional sangat besar nilainya yaitu Rp.353.211.250 dibandingkan dengan laba operasi yang di dapatkan sebesar Rp. 6.514.553.

Tahun 2019 diperoleh *return on investment (ROI)* sebesar 2,50% dikategorikan kurang efektif karena di bawah standar industri sebesar 30%, Kasmir (2014:136). Hal ini disebabkan aset operasional sangat besar nilainya yaitu Rp.389.650.941 dibandingkan dengan laba operasi yang di dapatkan sebesar Rp. 9.722.052.

- *Profit margin*

Tahun 2017 diperoleh profit margin sebesar 4,42% dikategorikan kurang efektif karena di bawah standar industri sebesar 30% , Kasmir (2014:135). Hal ini disebabkan total pendapatan sudah signifikan nilainya yaitu Rp.82.144.414 dibandingkan dengan laba bersih sebesar Rp. 3.631.986. namun karena adanya beban usaha yang cukup signifikan.

Tahun 2018 diperoleh profit margin sebesar 4,69% dikategorikan kurang efektif karena di bawah standar industri sebesar 30% , Kasmir (2014:135). Hal ini disebabkan total pendapatan sudah signifikan nilainya yaitu Rp.138.885.997 dibandingkan dengan laba bersih sebesar Rp. 3.631.986. namun karena adanya beban usaha yang cukup signifikan.

Tahun 2019 diperoleh profit margin sebesar 4,42% dikategorikan kurang efektif karena di bawah standar industri sebesar 30% , Kasmir (2014:135). Hal ini disebabkan total pendapatan sudah signifikan nilainya yaitu Rp.86.701.997 dibandingkan dengan laba bersih sebesar Rp. 3.631.986. namun karena adanya beban usaha yang cukup signifikan.

- *Efisien biaya*

Tahun 2017 diperoleh efisien biaya sebesar 107,46% dikategorikan sangat efektif karena di atas standar industri sebesar 50%, Kashmir (2014:137) Hal ini disebabkan total biaya sangat efektif nilainya yaitu Rp.76.440.904, dapat menghasilkan total pendapatan yang signifikan nilainya yaitu Rp. 82.144.414.

Tahun 2018 diperoleh efisien biaya sebesar 107,00% dikategorikan sangat efektif karena di atas standar industri sebesar 50%, Kashmir (2014:137) Hal ini disebabkan total biaya sangat efektif nilainya yaitu Rp.129.792.960, dapat menghasilkan total pendapatan yang signifikan nilainya yaitu Rp. 138.885.997.

Tahun 2019 diperoleh efisien biaya sebesar 112,63% dikategorikan sangat efektif karena di atas standar industri sebesar 50%, Kashmir (2014:137) Hal ini disebabkan total biaya

sangat efektif nilainya yaitu Rp.76.979.938, dapat menghasilkan total pendapatan yang signifikan nilainya yaitu Rp. 86.701.997.

Perspektif Pelanggan

- Pangsa Pasar

Tahun 2017 diperoleh Pangsa Pasar sebesar 2.500.000 nasabah dari sembilan jenis produk pada PT. Bosowa Asuransi Makassar, hal ini dikategorikan efektif dalam meraih pangsa pasar atau nasabah karena signifikan jumlahnya.

Tahun 2018 diperoleh Pangsa Pasar sebesar 2.650.000 nasabah dari sembilan jenis produk pada PT. Bosowa Asuransi Makassar, terjadi kenaikan dari tahun 2017 ke tahun 2018 sebanyak 150 nasabah atau terjadi pertumbuhan sebesar 6.00%. Hal ini dikategorikan efektif dalam meraih pangsa pasar atau nasabah karena signifikan jumlahnya dan adanya pertumbuhan.

Tahun 2019 diperoleh Pangsa Pasar sebesar 2.750.000 nasabah dari sembilan jenis produk pada PT. Bosowa Asuransi Makassar, terjadi kenaikan dari tahun 2018 ke tahun 2019 sebanyak 100 nasabah atau terjadi pertumbuhan sebesar 3.77%. Hal ini dikategorikan efektif dalam meraih pangsa pasar atau nasabah karena signifikan jumlahnya dan adanya pertumbuhan.

- Kepuasan Pelanggan

Tahun 2017 diperoleh Kepuasan Pelanggan dalam hal pemegang polis sebesar 1.850.000 nasabah dari sembilan jenis produk pada PT. Bosowa Asuransi Makassar, hal ini dikategorikan efektif dalam meraih pemegang polis atau nasabah karena adanya kepercayaan, pelayanan dan kepuasan pelangg sehingga tidak ragu sebagai pemegang polis pada PT. Bosowa Asuransi Makassar.

Tahun 2018 diperoleh Kepuasan Pelanggan dalam hal pemegang polis sebesar 2.260.000 nasabah dari sembilan jenis produk pada PT. Bosowa Asuransi Makassar, terjadi pertumbuhan pemegang polis dari tahun 2017 ke tahun 2018 sebesar 410 atau terjadi pertumbuhan sebesar 22,20% nasabah pemegang polis. Hal ini dikategorikan efektif dalam meraih pemegang polis atau nasabah karena adanya kepercayaan, pelayanan dan kepuasan pelanggan sehingga tidak ragu sebagai pemegang polis pada PT. Bosowa Asuransi Makassar.

Tahun 2019 diperoleh Kepuasan Pelanggan dalam hal pemegang polis sebesar 2.400.000 nasabah dari sembilan jenis produk pada PT. Bosowa Asuransi Makassar, terjadi pertumbuhan pemegang polis dari tahun 2018 ke tahun 2019 sebesar 140 atau terjadi pertumbuhan sebesar 14,60% nasabah pemegang polis. Hal ini dikategorikan efektif dalam meraih pemegang polis atau nasabah karena adanya kepercayaan, pelayanan dan kepuasan pelanggan sehingga tidak ragu sebagai pemegang polis pada PT. Bosowa Asuransi Makassar.

- Profitabilitas Pelanggan

Tahun 2017 ditinjau dari total pendapatan premi, pendapatan premi lanjutan, dana kelolaan, dan total klaim. Hasil data laporan keuangan sebagai berikut; total pendapatan premi sebesar Rp. 136.457.435, pendapatan premi lanjutan sebesar Rp. 34.038.215, dana kelolaan sebesar Rp. 114.013.452, dan total klaim sebesar Rp. 21.515.374. Hal ini akan dibandingkan dari tahun ke tahun untuk melihat profitabilitas pelanggan.

Tahun 2018 ditinjau dari total pendapatan premi, pendapatan premi lanjutan, dana kelolaan, dan total klaim. Hasil data laporan keuangan sebagai berikut; total pendapatan premi sebesar Rp. 209.483.087, pendapatan premi lanjutan sebesar Rp. 24.839.433, dana kelolaan sebesar Rp. 115.325.557, dan total klaim sebesar Rp. 43.553.660. Hal ini akan

dibandingkan dari tahun ke tahun untuk melihat profitabilitas pelanggan, adalah untuk total pendapatan premi dari tahun 2017 ke tahun 2018 terjadi peningkatan sebesar Rp. 73.025.652 atau tumbuh sebesar 53,52%, untuk pendapatan premi lanjutan dari tahun 2017-2018 terjadi penurunan sebesar Rp. 9.198.782 atau turun sebesar 27,02%, untuk dana kelolaan dari tahun 2017 ke tahun 2018 terjadi peningkatan yang tidak signifikan sebesar Rp. 1.312.105 atau tumbuh sebesar 1,15%, untuk total klaim dari tahun 2017 ke tahun 2018 terjadi peningkatan yang signifikan sebesar Rp. 22.038.286 atau tumbuh sebesar 102,43%. Dari uraian tersebut dapat dinyatakan bahwa profitabilitas pelanggan masih dalam kategori efektif.

Tahun 2019 ditinjau dari total pendapatan premi, pendapatan premi lanjutan, dana kelolaan, dan total klaim. Hasil data laporan keuangan sebagai berikut; total pendapatan premi sebesar Rp. 168.975.560, pendapatan premi lanjutan sebesar Rp. 15.718.425, dana kelolaan sebesar Rp. 126.011.727, dan total klaim sebesar Rp. 25.234.481. Hal ini akan dibandingkan dari tahun ke tahun untuk melihat profitabilitas pelanggan, adalah untuk total pendapatan premi dari tahun 2018 ke tahun 2019 terjadi penurunan sebesar Rp. 40.507.527 atau turun sebesar 19,34%, untuk pendapatan premi lanjutan dari tahun 2018-2019 terjadi penurunan sebesar Rp. 9.121.008 atau turun sebesar 93,08%, untuk dana kelolaan dari tahun 2018 ke tahun 2019 terjadi peningkatan yang tidak signifikan sebesar Rp. 10.686.170 atau tumbuh sebesar 9,27%, untuk total klaim dari tahun 2018 ke tahun 2019 terjadi penurunan sebesar Rp. 18.319.179 atau turun sebesar 42,06%. Dari uraian tersebut dapat dinyatakan bahwa profitabilitas pelanggan masih dalam kategori efektif.

Perspektif Bisnis Internal

- Inovasi Produk

Tahun 2017 diperoleh Inovasi Produk baru sebanyak dua produk yaitu produk Asuransi Kesehatan (*Health Insurance*) dan produk Asuransi Kendaraan Bermotor (*Motor Vehicle Insurance*), hal ini dapat dinyatakan bahwa pangsa pasar mengembangkan sayapnya dengan munculnya produk-produk baru sebagai inovasi produk baru. Dapat dikategorikan efektif dalam meraih pangsa pasar dikarenakan inovasi produk.

Tahun 2018 diperoleh Inovasi Produk baru sebanyak dua produk yaitu produk Asuransi Jasa Pengangkutan Air/Laut (*Marine Cargo*) dan produk Asuransi Kebakaran (*Fire Insurance*), hal ini dapat dinyatakan bahwa pangsa pasar mengembangkan sayapnya dengan munculnya produk-produk baru sebagai inovasi produk baru. Dapat dikategorikan efektif dalam meraih pangsa pasar dikarenakan inovasi produk.

Tahun 2019 diperoleh Inovasi Produk baru sebanyak dua produk yaitu produk Asuransi Uang (*Money Insurance*) dan produk Asuransi Jaminan (*Surety Bond*), hal ini dapat dinyatakan bahwa pangsa pasar mengembangkan sayapnya dengan munculnya produk-produk baru sebagai inovasi produk baru. Dapat dikategorikan efektif dalam meraih pangsa pasar dikarenakan inovasi produk.

- Kualitas Layanan

Dengan aplikasi yang telah tersedia untuk pertama kalinya, telah membantu para pemegang polis melakukan transaksi *online* secara aman melalui layanan perangkat bergerak 24 jam sehari, 7 hari seminggu ke polis yang dimilikinya dimana saja dan kapan saja. Dengan tersedianya aplikasi layanan bagi nasabah atau peserta polis, maka sudah dapat diakses dari berbagai perangkat *mobile* yang menggunakan sistem operasi *Blackberry*, *Android*, dan *iOS* melalui aplikasi khusus yang dapat diunduh dengan sangat mudah. Hal ini dapat dikategorikan efektif dalam pelayanan khususnya kualitas layanan kepada semua nasabah PT. Bosowa Asuransi Makassar.

Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

- Pelatihan Karyawan

Setiap tahunnya diadakan pelatihan karyawan PT. Bosowa Asuransi Makassar sesuai bidangnya masing-masing untuk meningkatkan kinerja karyawannya menuju sumber daya manusia yang profesional dalam tugas dan tanggungjawabnya. Adapun materi training yang dilaksanakan dan lama waktu pelaksanaannya yaitu, materi Bidang Teknik pelaksanaannya selama 1 (satu) hari pelatihan, materi Bidang Keuangan pelaksanaannya selama 3 (tiga) hari pelatihan, materi Bidang Marketing pelaksanaannya selama 3 (tiga) hari, dan materi Bidang Customer Service pelaksanaannya selama 2 (dua) hari pelatihan. Hal ini dikategorikan efektif dalam pelaksanaan pelatihan tersebut.

- Ketersediaan IT

Informasi yang disediakan dalam *OnLinepartner* meliputi: informasi perusahaan, video edukasi mengenai pentingnya asuransi, penawaran-penawaran terbaru Produk, kategori produk yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan nasabah, dan melalui alat bantu ini tenaga pemasar produk akan dapat mengakses langsung situs khusus internal mereka yaitu *Sales Force Automation (SFA)* dengan mudah. *OnLinepartner* dapat digunakan pada *iPad* dengan sistem operasi minimal *iOS* versi 5 dan tablet *Android* dengan operasi minimal *Android 4.1 (Jellybean)*. Alat bantu ini dapat diunduh dengan mudah melalui situs khusus bagi tenaga pemasar *Prudential* Indonesia atau yang dikenal dengan *SFA*. *OnLinepartner* juga akan dilengkapi dengan *Financial Calculator* yang akan membantu tenaga pemasar bersama nasabah menghitung simulasi dana yang diperlukan untuk masa depan keuangan nasabah yang aman. Hal ini dikategorikan efektif dalam ketersediaan IT untuk memudahkan dalam pelaksanaan transaksi dalam operasionalnya.

- Profesionalitas karyawan

Tahun 2017 diperoleh Total Pendapatan sebesar Rp. 82.144.414 dengan pembanding karyawan sebanyak 200.000 orang menghasilkan prosentase sebesar 41.072%, hal ini dikategorikan efektif dalam profesionalitas karyawan terhadap pelayanan nasabah dan karyawan pada bidang kerjanya serta tanggung jawab terhadap tugasnya di PT. Bosowa Asuransi Makassar.

Tahun 2018 diperoleh Total Pendapatan sebesar Rp. 138.885.997 dengan pembanding karyawan sebanyak 220.000 orang menghasilkan prosentase sebesar 63.130%, hal ini dikategorikan efektif dalam profesionalitas karyawan terhadap pelayanan nasabah dan karyawan pada bidang kerjanya serta tanggung jawab terhadap tugasnya di PT. Bosowa Asuransi Makassar.

Tahun 2019 diperoleh Total Pendapatan sebesar Rp. 86.701.997 dengan pembanding karyawan sebanyak 240.000 orang menghasilkan prosentase sebesar 36.126%, hal ini dikategorikan efektif dalam profesionalitas karyawan terhadap pelayanan nasabah dan karyawan pada bidang kerjanya serta tanggung jawab terhadap tugasnya di PT. Bosowa Asuransi Makassar.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan adalah;

- a. Perspektif keuangan. *Return On Investment (ROI)*, untuk tahun 2017 sampai dengan tahun 2019 dinyatakan dalam kategori kurang efektif. *Profit Margin*, untuk tahun 2017

- sampai dengan tahun 2019 dinyatakan dalam kategori kurang efektif. Efisien Biaya, untuk tahun 2017 sampai dengan tahun 2019 dinyatakan dalam kategori efektif.
- b. Perspektif pelanggan. Pangsa Pasar, untuk tahun 2017 sampai dengan tahun 2019 dinyatakan dalam kategori efektif. Kepuasan pelanggan, untuk tahun 2017 sampai dengan tahun 2019 dinyatakan dalam kategori efektif. Profitabilitas Pelanggan, untuk tahun 2017 sampai dengan tahun 2019 dinyatakan dalam kategori efektif.
 - c. Perspektif proses bisnis internal. Inovasi Produk, untuk tahun 2017 sampai dengan tahun 2019 dinyatakan dalam kategori efektif. Kualitas Layanan, untuk tahun 2017 sampai dengan tahun 2019 dinyatakan dalam kategori efektif.
 - d. Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Pelatihan Karyawan, untuk tahun 2017 sampai dengan tahun 2019 dinyatakan dalam kategori efektif. Ketersediaan IT, untuk tahun 2017 sampai dengan tahun 2019 dinyatakan dalam kategori efektif. Profesionalitas Karyawan, untuk tahun 2017 sampai dengan tahun 2019 dinyatakan dalam kategori efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Aswirah, 2008. *Analisis Rasio Keuangan Untuk Menilai Kinerja Keuangan Pada PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero)*.
- Bambang Rianto, 2008. *Dasar-dasar Pembelanjaan Perusahaan*, Penerbit BPFE. Jakarta.
- Fahmi Irfham, 2015. *Analisis Laporan Keuangan*. Cetakan Kelima, Alfabeta, Bandung.
- Hery, SE.Msi, 2014. *Analisis Laporan Keuangan*, Penerbit Bumi Aksara. Jakarta/
- Harahap, Sofyan Safri, 2015. *Analisis Kritis Atas Laporan Keuangan*. Cetakan Kedua belas, Rajawali Pers, Jakarta.
- Kasmir, 2015. *Analisis laporan keuangan*, Cetakan Kedelapan, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- M. Hanafih, Mamduh, 2008. *Manajemen Keuangan*. Edisi Pertama, Cetakan Kedua, BPFE, Yogyakarta.
- Munawir, S. (2007). *Analisa Laporan Keuangan*. Edisi Keempat. Liberty. Yogyakarta.
- Nurul Amaliah A. Ibrahim, 2013. *Analisis Rasio Keuangan Untuk Menilai Kinerja Keuangan Pada PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero)*.
- Rudianto, 2013. *Akuntansi Manajemen, Informasi untuk Pengambilan Keputusan Strategis*, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Salinan Keputusan Menteri Badan Usaha Milik Negara Nomor : Kep – 100/MBU/2002, *tentang Penilaian Tingkat Kesehatan Badan Usaha Milik Negara*.
- Sutrisno, 2009. *Manajemen Keuangan Teori, Konsep, dan Aplikasi*. Edisi Pertama, Cetakan Ketujuh, Kampus Fakultas Ekonomi Ull, Yogyakarta.
- Susetyorini, Agus Priyanto, 2014. *Analisis Rasio Keuangan Sebagai Alat Untuk Mengetahui Kinerja Keuangan Perusahaan Pada PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Gresik*.