

ABSTRACT

Measuring a performance of social insurance program submits to decree of Minister of Finance No. 826/KMK.013/1992 considering the rentability, liquidity and solvability as well as additional indicator such as assessor factor of company productivity that is adapted with type of each business of state company. While the additional factors of PT JASA RAHARJA is loss ratio, expenditure ratio and Yield on Investment.

The purposes of this research are: first, to answer how strategic management process of PT Jasa Raharja (Persero) is conducted, and whether the formulated strategy leads to the company in achieving the defined goal; second, to give input of company's performance for management of PT Jasa Raharja both financial and non-financial performance, thus the company can improve its performance.

Realization of PT Jasa Raharja's financial ratio during research period includes rentability, liquidity, solvability, expenditure ratio, loss ratio and Yield on Investment has achieved the determined target. However, there are some financial ratios such as liquidity and solvability ratio decreased. It is caused by relatively lower rate of active growth than its technical supply.

Ratio of underwriting expense on underwriting income had underwriting income surplus of 38,79%, whereas non-underwriting income had minus 0.77% on non-underwriting expense. It means that the investment revenue becoming the main component of non-underwriting revenue has not met non-underwriting expense.

Therefore, PT Jasa Raharja should continuously formulate strategies according to macro and micro environment development in order that the company's performance which has got the good predicate can be maintained, so that the stakeholder or shareholder expectations can be reached well. In addition, the company should be able to increase its investment revenue through strategy of optimally forming portfolio in order that the revenue can finance whole non-underwriting expenses. Therefore, the company management can be better in the future.

Keywords : Financial ratio, service system quality and customer satisfaction

INTISARI

Pengukuran kinerja untuk pelaksanaan program asuransi sosial tunduk pada SK Menteri Keuangan No.826/KMK.013/1992 yang memperhitungkan Rentabilitas, Likuiditas dan Solvabilitas serta indikator tambahan berupa faktor penilai atas produktivitas perusahaan yang disesuaikan dengan jenis kegiatan usaha masing-masing BUMN. Adapun untuk PT Jasa Raharja (Persero) indikator tambahannya adalah Rasio Kerugian, Rasio Pengeluaran dan Yield on Investmen.

Tujuan penelitian ini adalah pertama: menjawab pertanyaan bagaimana proses manajemen strategi pada PT Jasa Raharja (Persero) berjalan. Dan apakah strategi yang telah dirumuskan mengarahkan perusahaan dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Kedua: memberi masukan tentang kinerja perusahaan bagi manajemen PT Jasa Raharja (Persero) baik kinerja keuangan maupun kinerja non keuangan, sehingga perusahaan dapat lebih meningkatkan kinerjanya.

Realisasi rasio keuangan PT Jasa Raharja (Persero) selama periode penelitian yang meliputi Rentabilitas, Likuiditas, Solvabilitas, Rasio Pengeluaran, Rasio Kerugian dan Yield on Investment telah mencapai target yang ditetapkan. Namun masih terdapat beberapa rasio keuangan seperti likuiditas dan rasio solvabilitas yang mengalami penurunan. Hal ini disebabkan karena pertumbuhan aktiva lancarnya relatif lebih kecil bila dibandingkan dengan cadangan tekniknya.

Adapun rasio biaya underwriting terhadap pendapatan underwriting terdapat surplus pendapatan underwriting sebesar 38,79%, sedangkan pendapatan non underwriting terjadi minus 0,77% terhadap biaya non underwriting. Ini berarti pendaptan investasi yang menjadi komponen utama pendapatan non underwriting belum dapat menutupi biaya non underwriting.

Untuk itu PT Jasa Raharja (Persero) untuk terus merumuskan strategi-strategi yang sesuai dengan perkembangan lingkungan makro maupun mikro agar kinerja perusahaan yang telah mendapat predikat baik dapat dipertahankan, sehingga harapan yang diinginkan oleh stake holder maupun share holder dapat dipenuhi dengan baik. Disamping itu perusahaan juga harus mampu meningkatkan hasil investasinya melalui strategi pembentukan portofolio investasi yang optimal, agar hasil investasi dapat membiayai biaya non underwriting seluruhnya. Sehingga pengelolaan perusahaan untuk masa mendatang dapat menjadi lebih baik lagi.

Kata kunci : *rasio keuangan, kualitas sistem pelayanan & kepuasan pelanggan.*