

**HUBUNGAN ANTARA BALANCED SCORECARD DAN KINERJA KEUANGAN PERUSAHAAN:
ANALISIS LAPORAN KEUANGAN PT ASURANSI BINA DANA ARTA TBK****Mariano Hendra Krisanctus Kope ¹, Maria Goreti Malut²**

Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

Email : marianokope7@gmail.com**ABSTRACT**

This research intends to examine how the use of the Balanced Scorecard (BSC) affects the financial results of PT Asuransi Bina Dana Arta Tbk (ABDA) during the years 2022 to 2024. Given the context of globalization and heightened competition in business, the insurance sector encounters intricate issues that may influence company financial results. The BSC is a strategic management framework that combines both financial and non-financial aspects, acting as a means to assess overall performance. This research adopts a qualitative methodology utilizing literature review techniques, depending on secondary data from ABDA's financial statements over the past three years, in addition to theories associated with BSC and performance management. The analysis focused on evaluating the company's financial performance through the metrics of Return on Assets (ROA) and Return on Investment (ROI). Findings reveal that the ROA diminished over the previous three years, decreasing from 2. 235% in 2022 to 0. 795% in 2024, resulting in an average of 2. 17%. In contrast, the ROI figures remained constant at 3. 649% for both 2022 and 2023, before falling to 0. 80% in 2024, with an average standing at 1. 00%. This study aims to make a valuable contribution to the existing literature on BSC and company financial performance, while also offering actionable suggestions for ABDA management to enhance their financial outcomes, despite the relatively brief analysis period.

Keywords: *Balanced Scorecard, corporate performance, financial perspective*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi hubungan antara penerapan *Balanced Scorecard* (BSC) dan kinerja finansial PT Asuransi Bina Dana Arta Tbk (ABDA) dalam periode 2022 hingga 2024. Di era globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin ketat, industri asuransi menghadapi beragam tantangan kompleks, yang dapat mempengaruhi kinerja finansial suatu perusahaan. BSC, sebagai alat manajemen strategis yang menggabungkan aspek finansial dan non-finansial, berfungsi untuk mengevaluasi kinerja secara keseluruhan. Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif dengan metode studi literatur, yang mengandalkan data sekunder berupa laporan keuangan ABDA dari tiga tahun terakhir serta teori-teori yang berkaitan dengan BSC dan manajemen kinerja. Data dianalisis guna menilai kinerja finansial perusahaan dengan indikator Return on Assets (ROA) dan Return on Investment (ROI). Temuan penelitian menunjukkan bahwa nilai ROA mengalami penurunan

Article history

Received: November 2025

Reviewed: November 2025

Published: Desember 2025

Plagiarism checker no 80

Prefix DOI :

[10.8734/musytari.v1i2.365](https://doi.org/10.8734/musytari.v1i2.365)

Copyright : author

Publish by : musytari



This work is licensed under
a [creative commons
attribution-noncommercial
4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

dalam tiga tahun terakhir, dari 2,235% pada tahun 2022 menjadi 0,795% pada tahun 2024, dengan rata-rata sebesar 2,17%. Di sisi lain, nilai ROI tetap pada 3,649% pada tahun 2022 dan 2023, tetapi turun menjadi 0,80% pada tahun 2024, dengan rata-rata mencapai 3,65%. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan sumbangan berarti terhadap literatur terkait BSC dan kinerja finansial perusahaan, serta memberikan saran praktis bagi manajemen ABDA untuk meningkatkan hasil keuangan mereka, meskipun periode analisis yang diterapkan terbilang singkat.

Kata Kunci : *Balanced Scorecard*, kinerja perusahaan, perspektif, operasional.

1. PENDAHULUAN

Di era globalisasi dan persaingan bisnis yang makin sengit, industri asuransi dihadapkan pada tantangan kompleks yang bisa mengganggu kinerja keuangan perusahaan. Faktor eksternal seperti fluktuasi pasar modal, perubahan regulasi, persaingan harga yang ketat, dan risiko klaim tak terduga sering kali menggerus profitabilitas serta stabilitas finansial perusahaan asuransi. Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI) menyoroti empat tantangan utama yang masih dihadapi industri ini dan diperkirakan akan berlanjut hingga 2025, yakni kenaikan klaim medis karena inflasi kesehatan, perubahan regulasi terkait prinsip *utmost good faith*, penurunan daya beli masyarakat, serta tingkat penetrasi asuransi yang masih rendah (Putuhena et al., 2025). Di samping itu, perusahaan asuransi harus terus berinovasi dan meningkatkan efisiensi operasional untuk memenuhi harapan pelanggan yang kian tinggi.

Dalam situasi ini, pengukuran kinerja keuangan yang menyeluruh dan multidimensi jadi krusial bagi perusahaan asuransi. Pendekatan tradisional yang hanya fokus pada aspek finansial sering kali kurang lengkap untuk menggambarkan performa keseluruhan perusahaan. Oleh karena itu, mereka butuh kerangka kerja pengukuran kinerja yang menggabungkan elemen finansial dan non-finansial, sambil menghubungkan strategi perusahaan dengan operasi sehari-hari.

Balanced Scorecard (BSC) adalah sistem manajemen strategis yang dapat membantu mencapai tujuan tersebut (Lumentut et al., 2024). Pada dasarnya, BSC berfungsi sebagai kerangka pengukuran kinerja yang komprehensif dan terintegrasi, mencakup empat perspektif utama: finansial, pelanggan, proses internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan (Wiranto et al., 2023a). Perspektif finansial menilai kinerja dari sudut pandang pemegang saham, sedangkan perspektif pelanggan mengukur tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah (Arif Iman Santoso, 2022). Sementara itu, perspektif proses internal mengidentifikasi proses kunci yang perlu diperbaiki guna mencapai keunggulan operasional. Terakhir, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan mengevaluasi kemampuan perusahaan untuk berinovasi serta mengembangkan kapasitas karyawan. Dengan pendekatan ini, BSC membantu organisasi tetap fokus pada aspek-aspek penting untuk pertumbuhan jangka panjang.

Dengan mengkombinasikan keempat perspektif ini, BSC membantu perusahaan mendapatkan wawasan lebih baik tentang performa mereka secara menyeluruh, serta menemukan area yang butuh perbaikan. Serta, BSC memudahkan komunikasi strategi ke seluruh karyawan dan memotivasi mereka untuk mencapai target perusahaan (Suryawadi & Khalil, 2021).

PT Asuransi Bina Dana Arta Tbk (ABDA) adalah salah satu pemain besar di industri asuransi Indonesia. Sejak berdiri pada 1982, ABDA telah berkembang dengan jaringan luas dan produk beragam. Namun, seperti perusahaan asuransi lain, ABDA juga bergulat dengan tantangan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja finansialnya. Berdasarkan laporan tahunan, ABDA

mengalami fluktuasi finansial dalam beberapa tahun terakhir, dipicu oleh faktor seperti perubahan suku bunga, persaingan harga, dan lonjakan klaim (Dewi et al., 2023).

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara penerapan *Balanced Scorecard* (BSC) dan kinerja finansial ABDA. Kami akan menggunakan data dari laporan keuangan selama tiga tahun terakhir (2022 - 2024) untuk mendukung analisis ini, sehingga bisa mendapatkan gambaran yang lebih jelas dan akurat tentang dampaknya *Return on Investment* (ROI), dan *Return on Assets* (ROA) (Mariatul Fitria Cahyaningrum, 2025). Penelitian ini punya keterbatasan, seperti periode analisis yang relatif pendek (tiga tahun). Meski begitu, penelitian ini diharapkan bisa berkontribusi signifikan pada literatur tentang BSC dan kinerja finansial perusahaan, serta memberikan rekomendasi praktis untuk manajemen ABDA dalam meningkatkan performa finansial mereka.

2. TINJAUAN LITERATUR

Balanced Scorecard (BSC) pertama kali diperkenalkan oleh Robert Kaplan dan David Norton melalui artikel mereka di *Harvard Business Review* pada tahun 1992, yang berjudul "*The Balanced Scorecard: Measures That Drive Performance*". Konsep ini kemudian diperdalam dalam buku terkenal mereka, *The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action*, yang terbit pada 1996. Pada dasarnya, BSC hadir sebagai respons kritis terhadap metode pengukuran kinerja lama yang terlalu bergantung pada indikator keuangan saja, yang dianggap tidak cukup lengkap karena:

- Bersifat historis, hanya mencerminkan masa lalu.
- Tidak mencerminkan nilai aset tak berwujud seperti *knowledge*, hubungan pelanggan, dan inovasi.
- Tidak memadai dalam lingkungan yang membutuhkan strategi jangka panjang.

BSC memberikan pendekatan multidimensional yang menghubungkan kinerja operasional dengan strategi organisasi secara lebih efektif. Kaplan dan Norton merancang BSC sebagai sistem manajemen strategis yang menilai kinerja melalui empat perspektif utama, sehingga membantu perusahaan melihat gambaran lengkap dari berbagai sudut pandang. Dengan cara ini, kita bisa memastikan bahwa tujuan jangka panjang tidak hanya fokus pada angka keuangan, tapi juga aspek lain yang krusial untuk kesuksesan.

Empat Perspektif Utama dalam *Balanced Scorecard*

Kaplan dan Norton mengembangkan BSC sebagai sistem manajemen strategis yang mengukur kinerja melalui empat perspektif utama (Tarumingkeng, 2025):

1. *Perspektif Keuangan*

Pengukuran kinerja keuangan adalah pendekatan strategis yang dirancang untuk meningkatkan profitabilitas perusahaan. Dari sudut pandang keuangan, kita bisa melihat dengan jelas bagaimana strategi organisasi memengaruhi operasi departemen seperti akuntansi dan pembelian. Lebih dari itu, perspektif ini memastikan bahwa target keuangan tetap sejalan dengan visi dan misi keseluruhan perusahaan. Dalam *Balanced Scorecard* (BSC), kita menggunakan parameter tertentu untuk mengevaluasi efektivitas strategi bisnis melalui lensa keuangan, dengan fokus pada indikator-indikator berikut ini:

Rasio rentabilitas ini berguna untuk mengevaluasi seberapa efisien operasional PT Asuransi Dana Bina Arta berjalan dan seberapa besar keuntungan yang mereka hasilkan. Kita bisa mengukurnya melalui indikator seperti *Return on Investment* (ROI), dan *Return on Assets* (ROA), yang memberikan gambaran jelas tentang efektivitas penggunaan aset PT Asuransi Dana Bina Arta untuk menghasilkan laba. Dengan cara ini, kita bisa melihat apakah strategi keuangan mereka benar-benar membuahkan hasil yang solid (Malut et al., 2025).

2. *Perspektif Pelanggan*

Perspektif ini krusial untuk menilai dan mengukur kinerja yang benar-benar fokus pada pelanggan, dengan dasar utamanya adalah tingkat kepuasan yang mereka harapkan. Evaluasi seperti ini dirancang untuk mendukung pencapaian target keuangan yang diinginkan perusahaan. Pada intinya, sebuah produk atau layanan dianggap bernilai tambah jika performanya bisa memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi perusahaan itu sendiri. Saat menilai kepuasan pelanggan, ada tiga aspek utama yang perlu diperhatikan: tingkat kepuasan konsumen, pengelolaan pangsa pasar, dan profitabilitas pelanggan. Ketiga aspek ini secara langsung berkontribusi pada pengukuran seberapa besar keuntungan yang bisa diraih perusahaan, sehingga membantu kita memahami dampak nyata dari kepuasan pelanggan terhadap bottom line. Dengan pendekatan ini, kita bisa lebih proaktif dalam membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan. (Malut et al., 2025).

3. *Perspektif Proses Bisnis Internal*

Menjelaskan langkah-langkah internal yang diperlukan untuk menciptakan manfaat bagi pelanggan dan pemilik. Dari sudut pandang ini, perusahaan berkonsentrasi pada dua (2) proses bisnis yang utama, yaitu:

- Proses inovasi memainkan peran vital dalam menciptakan nilai bagi pelanggan. Efisiensi, efektivitas, dan ketepatan waktu dalam proses ini sangat berpengaruh terhadap pengurangan biaya dalam penciptaan nilai tambah (*value added*) untuk pelanggan. Secara umum, proses inovasi dapat dibagi menjadi dua kategori utama: (1) evaluasi terhadap proses inovasi yang bersifat penelitian dasar dan terapan, dan (2) evaluasi terhadap proses pengembangan produk.
- Setiap perusahaan mengutamakan proses operasional yang efisien, konsisten, dan tepat waktu dalam memberikan barang dan jasa kepada konsumennya. Beberapa ukuran kinerja yang bisa digunakan dalam pandangan ini meliputi: penjualan item baru, pengiriman yang sesuai jadwal, lamanya penyelesaian keluhan pelanggan, jumlah barang yang rusak, stok bahan baku, perputaran stok, biaya pengawasan kualitas, waktu pengaturan, dan jumlah kerusakan pada stok.

4. *Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan*

Menekankan pembelajaran organisasi, pelatihan, penggunaan teknologi, dan budaya inovatif. Ini penting untuk menjamin keberlanjutan kinerja di masa depan (Tarumingkeng, 2025). Proses internal yang berjalan dengan baik dan efisien dianggap sebagai faktor utama dalam meningkatkan kinerja dari sudut pandang pelanggan. Tujuan utama dari proses bisnis internal adalah untuk memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan serta pencapaian tujuan keuangan perusahaan. Dalam konteks ini, perusahaan harus mengenali berbagai proses penting yang perlu dikelola secara baik agar bisa memenuhi harapan para pemegang saham dan kelompok pelanggan yang ditargetkan. Oleh karena itu, setiap usaha untuk meningkatkan kinerja proses bisnis internal harus diarahkan pada kemampuan untuk merespons kebutuhan pelanggan dengan cepat dan efektif (Stanis Man, 2008).

Hubungan BSC dengan Kinerja Keuangan

Balanced Scorecard (BSC) merupakan pendekatan manajemen strategis yang membantu organisasi menguraikan visi dan strategi mereka menjadi sasaran operasional dan indikator kinerja yang terukur. BSC tidak hanya fokus pada hasil keuangan, tetapi juga mengintegrasikan sudut pandang non-keuangan, seperti faktor pelanggan, proses internal bisnis, dan aspek pembelajaran serta pengembangan. (Helencia & Agustian, 2023).

Pengukuran kinerja konvensional yang hanya fokus pada aspek finansial sering kali tidak memadai untuk memberikan gambaran yang utuh mengenai kinerja keseluruhan sebuah perusahaan (Wiranto et al., 2023b). BSC membantu perusahaan untuk:

- **Menyelaraskan Strategi dan Operasi :** *Balanced Scorecard* (BSC) berfungsi untuk menyampaikan strategi perusahaan kepada seluruh karyawan, sekaligus memotivasi mereka dalam upaya mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Putuhena et al., 2025).
- **Menggabungkan Elemen Finansial dan Non-Finansial:** Dengan mengaitkan sudut pandang pelanggan, proses yang ada dalam organisasi, dan juga aspek pembelajaran serta pengembangan, *Balanced Scorecard* (BSC) memberikan wawasan yang lebih komprehensif tentang kinerja perusahaan. (Helencia & Agustian, 2023).
- **Mengidentifikasi Area yang Perlu Ditingkatkan:** *Balanced Scorecard* (BSC) membantu perusahaan dalam pinpointing area-area yang memerlukan perbaikan untuk meraih keunggulan operasional dan meningkatkan kinerja keuangan (Arif Iman Santoso, 2022).
- **Keputusan yang Lebih Optimal:** Dengan informasi yang lebih menyeluruh dan terhubung, pengelolaan dapat membuat keputusan yang lebih tepat dan efisien (Stanis Man, 2008).

Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu juga telah banyak melihat evaluasi kinerja perusahaan atau organisasi dengan menggunakan metode BSC (Malut et al., 2025). Penelitian yang dilakukan oleh (Suryawadi & Khalil, 2021) Pada studi ini, tujuan mereka adalah untuk mengevaluasi kinerja dari perusahaan asuransi syariah dengan menggunakan pendekatan *Balanced Scorecard* (BSC). Temuan dari penelitian ini mengindikasikan bahwa aspek keuangan, pelanggan, proses internal, dan pembelajaran serta pengembangan secara keseluruhan memberikan gambaran yang baik mengenai kinerja perusahaan. Informasi yang digunakan dalam penelitian ini meliputi laporan keuangan perusahaan di antara tahun 2016 dan 2019 serta data primer yang didapatkan melalui kuesioner.

Selanjutnya oleh (Hamja, 2004) Penelitian ini ditujukan untuk menganalisis dampak dari sistem pengukuran *Balanced Scorecard* pada peningkatan kinerja manajerial di AJB Bumiputera 1912 Cabang Medan, Sumatera Utara. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kuantitatif. Data diperoleh melalui observasi, penyebaran kuesioner, dan tinjauan pustaka. Total sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 86 individu, dengan teknik pemilihan sampel menggunakan purposive sampling. (Kawengian et al., 2024).

Yang selanjutnya yaitu penelitiannya (Ramadhani & Trisyulianti, 2016) Penelitian ini bertujuan untuk menemukan indikator yang diterapkan oleh PT MSIG dalam menilai kinerja karyawan, merancang konsep sistem *Balanced Scorecard* yang cocok dengan penilaian kinerja perusahaan, dan menciptakan simulasi *Balanced Scorecard* yang sejalan dengan visi, misi, dan strategi PT MSIG (Verni Kurniasari dan Gesti Memarista, 2017).

3. METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, dengan fokus pada jenis penelitian evaluasi (*evaluation research*). Metode yang diterapkan adalah studi literatur, yang mengandalkan berbagai sumber untuk mengumpulkan data dan teori yang diperlukan, termasuk teori *Balanced Scorecard* dan teori manajemen kinerja. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk membangun kerangka kerja dan mengembangkan argumen berdasarkan kajian mendalam terhadap sumber-sumber literatur yang relevan, seperti buku, jurnal, dan penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penerapan kebijakan *Balanced Scorecard* dalam manajemen kinerja. Kajian pustaka dilakukan dengan menggunakan kata kunci yang tepat dan berbagai basis data yang tersedia, sehingga memastikan cakupan literatur yang komprehensif dan representatif.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Perspektif Keuangan

1. ROA (*Return On Assets*)

Tabel 1. Penilaian ROA Tahun 2022,2023,2024 (Jutaan Rp)

Keterangan	Tahun 2022	Tahun 2023	Tahun 2024
Laba Bersih	55.437.144	55.436.978.000	12.045.914
Total Aktiva	2.480.498.354	2.557.260.835.000	1.513.967.784
ROA %	2,235%	2,17%	0.795%
Rata-Rata 2,17 %			

Berdasarkan analisis data statistik, nilai ROA menunjukkan penurunan selama tiga tahun terakhir. Pada tahun 2022, nilai ROA (ABDA, 2022) tercatat sebesar 2,235% (ABDA, 2023) tetapi mengalami penurunan yang berlanjut hingga tahun 2023 dan bahkan tahun 2024, mencapai angka 2,17%. Rata-rata ROA dalam periode tiga tahun adalah 0,795% (ABDA, 2024). Hal ini mengindikasikan bahwa PT. Asuransi Bina Dana Arta Tbk memiliki keterampilan manajerial yang baik, terlihat dari peningkatan profit yang diperoleh serta pengoptimalan penggunaan aset oleh perusahaan.

2. ROI (*Return On Investment*)

Tabel 2. Penilaian ROI Tahun 2022,2023,2024 (Jutaan Rp)

Keterangan	Tahun 2022	Tahun 2023	Tahun 2024
Laba Bersih	55.437.144	55.656.117	12.045.914
Total Ekuitas	1.519.443.507	1.525.083.446,5	1.513.967.784
ROI %	3,649%	3,649%	0.80%
Rata-Rata %	3,65		

Berdasarkan analisis statistik, angka ROI tetap konsisten pada. Di tahun 2022, ROA mencapai 3,649% dan tetap stabil di tahun 2023, tetapi mengalami penurunan di tahun 2024 menjadi 0,80%. Rata-rata ROI selama tiga tahun adalah 3,65%. Ini menunjukkan bahwa PT. Asuransi Bina Dana Arta Tbk memiliki pengelolaan yang efektif, seperti yang terlihat dari peningkatan tingkat profit yang diperoleh dari penggunaan aset.

5. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi hubungan antara penerapan *Balanced Scorecard* (BSC) dan kinerja finansial PT Asuransi Bina Dana Arta Tbk dalam rentang waktu 2022-2024. BSC berfungsi sebagai alat untuk mengukur kinerja perusahaan melalui empat sudut pandang utama: aspek keuangan, pelanggan, proses internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Dari aspek keuangan, kinerja dinilai dengan menggunakan indikator *Return on Assets* (ROA) dan *Return on Investment* (ROI). Analisis menunjukkan bahwa ROA mengalami penurunan dari 2,235% pada tahun 2022 menjadi 0,795% di tahun 2024, dengan rata-rata sebesar 2,17% selama periode itu. Sedangkan ROI tetap pada angka 3,649% untuk tahun 2022 dan 2023, tetapi turun menjadi 0,80% pada tahun 2024, dengan rata-rata mencapai 3,65%. Penurunan ini mencerminkan tantangan yang dihadapi dalam mempertahankan profitabilitas di tengah persaingan pasar yang ketat. Walau ada penurunan kinerja finansial pada tahun terakhir, PT Asuransi Bina Dana Arta Tbk tetap menunjukkan kemampuan manajerial yang baik dalam mengelola keuntungan dari aset dan ekuitasnya. Diharapkan bahwa penerapan BSC dapat memperlihatkan area yang memerlukan peningkatan untuk mencapai kinerja yang lebih baik di masa depan. Dengan menggabungkan perspektif keuangan dan non-keuangan, BSC memberikan pandangan yang lebih menyeluruh mengenai kinerja perusahaan, sehingga manajemen dapat membuat keputusan yang lebih bijaksana dan efisien.

Penelitian ini juga menyoroti pentingnya inovasi, efisiensi operasional, dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan sebagai elemen utama dalam meningkatkan kinerja perusahaan. Dengan fokus pada proses bisnis internal yang efisien, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan serta mencapai target keuangan yang telah ditetapkan. Selain itu, investasi dalam pembelajaran dan pengembangan organisasi sangat penting untuk menjamin keberlanjutan kinerja di masa depan. Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan sumbangan penting bagi literatur mengenai BSC serta kinerja finansial perusahaan, dan menawarkan rekomendasi praktis untuk manajemen PT Asuransi Bina Dana Arta Tbk agar mereka dapat meningkatkan performa keuangan. Meskipun jangka waktu analisis yang digunakan cukup singkat (tiga tahun), hasil penelitian ini dapat menjadi landasan untuk penelitian lebih lanjut yang mencakup periode yang lebih panjang serta variabel lainnya yang relevan.

SARAN

Berdasarkan evaluasi dan batasan dalam studi ini, ada beberapa rekomendasi yang dapat disampaikan sebagai berikut:

1. Utamakan Peningkatan Keuntungan

Seiring penurunan ROA dan ROI pada tahun 2024, perusahaan harus menemukan penyebab dari penurunan ini dan mengambil langkah perbaikan. Hal ini mungkin melibatkan analisis strategi investasi, pengelolaan biaya operasional, serta peningkatan efisiensi dalam kegiatan bisnis. Di samping itu, perusahaan dapat memikirkan diversifikasi produk dan layanan untuk menaikkan pendapatan sekaligus mengurangi ketergantungan pada jenis produk asuransi yang sudah ada.

2. Memaksimalkan Sudut Pandang Pelanggan

Melaksanakan survei kepuasan pelanggan secara rutin sangat krusial untuk memahami keinginan dan kebutuhan mereka. Masukan yang diterima bisa dimanfaatkan untuk meningkatkan mutu layanan serta mengembangkan produk yang lebih cocok dengan permintaan pasar. Di samping itu, memperluas upaya pemasaran dan menguatkan branding juga akan mendukung perluasan pangsa pasar serta menarik lebih banyak pelanggan baru.

3. Tingkatkan Proses Bisnis Internal

Cari dan identifikasi proses bisnis internal yang tidak efisien, kemudian lakukan perbaikan untuk mengurangi biaya operasional dan meningkatkan produktivitas. Penerapan teknologi terbaru bisa membantu dalam mengotomatiskan proses bisnis, yang pada akhirnya akan memperbaiki efisiensi.

REFERENSI

ABDA. (2022). *PT Asuransi Bina Dana Arta Tbk*.

ABDA. (2023). *Financial Statement PT Asuransi Bina Dana Arta Tbk 2023*.

ABDA. (2024). *Laporan Posisi Keuangan Konsolidasi PT Asuransi Bina Dana Arta Tbk 2024*.

Arif Iman Santoso, Y. E. A. (2022). *ANALISIS PENILAIAN KINERJA MENGGUNAKAN METODE BALANCED SCORECARD PADA PERUSAHAAN SEKTOR ASURANSI SEBELUM DAN SEMASA COVID (2020-2022)*.

Dewi, S., Ellyawati, N., & Edueco, J. (2023). *ANALISIS PROFITABILITAS PADA PT. ASURANSI BINA DANA ARTA (ABDA) TBK YANG TERDAFTAR DI BURSA EFEK INDONESIA*.

Helencia, K., & Agustian, E. (2023). Kinerja Keuangan Berbasis Konsep BSC (Balance Scorecard) Berdasarkan Prespektif Financial. *TIN: Terapan Informatika Nusantara*, 4(7), 423-430. <https://doi.org/10.47065/tin.v4i7.4661>

Kawengian, N., Ilat, V., Pinatik Jurusan Akuntansi, S., Ekonomi dan Bisnis, F., Sam Ratulangi, U., & Kampus Bahu, J. (2024). *Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan Menggunakan Metode Balance Scorecard Pada PT Casa Diva Manado Analysis Of Company Performance Measurement Using The Balance Scorecard Method At PT Casa Diva Manado (Vol. 08)*.

- Lumentut, A. B., Warongan, J. D., Gerungai Jurusan Akuntansi, N. Y., Ekonomi dan Bisnis, F., Sam Ratulangi, U., & Kampus, J. (2024). *ANALISIS BALANCED SCORECARD SEBAGAI ALAT UKUR PENGUKURAN KINERJA PADA PT. BANK BRI KANTOR UNIT KAROMBASAN BALANCED SCORECARD ANALYSIS AS A PERFORMANCE MEASUREMENT TOOL AT PT. BANK BRI KAROMBASAN UNIT OFFICE* (Vol. 8, Issue 02).
- Malut, M. G., Baso, S. P., & Timuneno, A. Y. W. (2025). Integrasi Transformasi Digital melalui Pendekatan Balanced Scorecard pada PT. Bank NTT. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Dan Manajemen*, 6(4), 963-975. <https://doi.org/10.35912/jakman.v6i4.4335>
- Mariatul Fitria Cahyaningrum, D. (2025). *PENILAIAN KINERJA KEUANGAN PADA PT. ASURANSI BINA DANA ARTA TBK. BERDASARKAN METODE EARLY WARNING SYSTEM (EWS) PERIODE 2019-2023*.
- Putuhena, H., Fatimah Kamaruddin, S., Kriswantini, D., Studi Akuntansi, P., Ekonomi dan Bisnis, F., & Pattimura, U. (2025). PENGUKURAN KINERJA BERBASIS BALANCE SCORECARDS PADA PERUSAHAAN TERINDEKS IDX-30 DI BEI Article History. *Equivalent : Journal Of Economic, Accounting and Management*, 3(2), 1093-1102. <http://jurnal.dokicti.org/index.php/equivalent/index>
- Ramadhani & Trisyulianti. (2016). *Perancangan Balanced Scorecard sebagai Pengukuran Kinerja pada PT Asuransi MSIG Indonesia* Ramadhani Erlin Trisyulianti: Vol. VII (Issue 2).
- Stanis Man. (2008). *Analisis Kinerja Manajemen Bank: suatu Pendekatan Balanced Scorecard (Studi Pada Bank Nusa Tenggara Timur)*.
- Suryawadi, E., & Khalil, J. (2021). ANALISIS KINERJA PERUSAHAAN MENGGUNAKAN METODE BALANCE SCORECARD PADA UNIT USAHA SYARIAH PT. ASURANSI ADIRA DINAMIKA TBK. *Jurnal Tabarru' : Islamic Banking and Finance*, 4. <https://www.ojk.go.id>,
- Tarumingkeng. (2025). *Konsep.Balanced.Scorecard(BSC)*.
- Verni Kurniasari dan Gesti Memarista. (2017). *ANALISIS KINERJA PERUSAHAAN MENGGUNAKAN METODE BALANCED SCORECARD (Studi Kasus Pada PT. Aditya Sentana Agro)*.
- Wiranto, M. E., Hery Koeshardjono, R., & Hudzafidah, K. (2023a). Analisis Metode Balance Scorecard Sebagai Alat Pengukuran Kinerja Perusahaan Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Probolinggo. In *Journal Management, Accounting, and Digital Business JUMAD* (Vol. 1, Issue 4).
- Wiranto, M. E., Hery Koeshardjono, R., & Hudzafidah, K. (2023b). Analisis Metode Balance Scorecard Sebagai Alat Pengukuran Kinerja Perusahaan Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Probolinggo. In *Journal Management, Accounting, and Digital Business JUMAD* (Vol. 1, Issue 4).