

## ANALISIS INOVASI TEKNOLOGI DALAM MANAJEMEN KINERJA PERUSAHAAN ASURANSI

Zainarti<sup>1</sup>, Putri Wulandini Sagala<sup>2</sup>

[Zainartimm60@gmail.com](mailto:Zainartimm60@gmail.com), [putriwlnindsagala@gmail.com](mailto:putriwlnindsagala@gmail.com)

<sup>1</sup>Program Studi Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, UINSU

<sup>1</sup>Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Alamat : Jl. IAIN No.1 Gaharu, Kec. Medan Timur, Kota Medan Sumatera Utara 20235

### ABSTRAK

Gagasan utama artikel ini adalah gambaran dan analisis inovasi teknologi di industri asuransi serta manajemen kinerja perusahaan asuransi. Pertama-tama, penulis telah mengkarakterisasi faktor-faktor pendorong perkembangan inovatif dalam industri asuransi. Kedua, inovasi di sektor keuangan digambarkan sebagai penemuan dan adopsi. Bagian utama dari jurnal ini bisa saja didasarkan pada ikhtisar penggunaan inovasi teknologi (seperti perangkat lunak, analitik, sensor, algoritmik) untuk rantai nilai asuransi yang efektif. Pada bagian akhir, penulis membuat analisis SWOT terhadap inovasi teknologi.

Kata Kunci: inovasi teknologi, industri asuransi, risiko.

### ABSTRACT

The main idea of this article is an overview and analysis of technological innovation in the insurance industry and insurance company performance management. First of all, the author has characterized the factors driving innovative development in the insurance industry. Second, innovation in the financial sector is described as discovery and adoption. The main part of the journal could be based on an overview of the use of technological innovations (such as software, analytics, sensors, algorithms) for effective insurance value chains. In the final part, the author makes a SWOT analysis of technological innovation.

**Keywords:** *technological innovation, insurance industry, risk.*

### PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi berpengaruh terhadap dinamika sosial budaya dan ekonomi masyarakat. Teknologi yang berhasil mendukung dinamika kehidupan masyarakat menjadi semakin baik, berkarakter dan kuat. Diharapkan peningkatan ini mampu berkembang sesuai dengan kemajuan teknologi sehingga mendukung kemampuan intelektual masyarakat untuk berkompetisi dimasa depan. Membahas masalah teknologi berarti mengupas mengenai perkembangan dan kemajuan peradaban manusia. Semakin tinggi adah manusia maka semakin menunjang kemampuan untuk berkomunikasi dan bersosialisasi. Produk pendukung teknologi dan komunikasi pada saat ini berkembang dengan pesat dalam kehidupan masyarakat. Baik dalam menunjang kebutuhan pekerjaan maupun kebutuhan pribadi. Teknologi informasi merupakan istilah umum untuk seluruh teknologi yang mendukung manusia dalam membuat, mengubah, menyimpan, mengkomunikasikan dan atau menyebarkan. informasi. Teknologi informasi dan komunikasi yang berkembang saat ini seperti teknologi audio, video, bioinformatika, cloud computing, sistem informasi global dan masih banyak lagi. Berdasarkan seluruh teknologi tersebut maka proses kerja untuk mendukung kinerja karyawan membutuhkan elektronik komputer sebagai alat bantu yang mutlak untuk dimiliki dan dikuasai. Perangkat teknologi informasi yang digunakan yaitu teknologi informasi wireless dan teknologi informasi wireline. Wireless merupakan

komunikasi data dalam sebuah jaringan komputer yang tidak memanfaatkan kabel sebagai media transmisi, jaringan yang digunakan memanfaatkan gelombang mikro magnetic sebagai media transmisi, Wireline merupakan sistem terpusat, dimana semua pekerjaan yang berhubungan dengan computer induk diruang sistem komputer . Dua teknologi ini dianggap berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Pl. Asuransi Jiwasraya khususnya dikota Pontianak. Kinerja karyawan merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawabnya Konsep kinerja adalah kuantitas, kualitas dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan oleh karyawan. Parameter kesuksesan kinerja seorang karyawan ditentukan oleh standar kinerja pekerjaan tersebut. Maksud dan tujuan dari menetapkan standar kinerja adalah untuk mengevaluasi keberhasilan karyawan dalam menjalankan pekerjaannya.

Penelitian pendahulu mengemukakan bahwa teknologi informasi wireless dan teknologi informasi wireline berpengaruh terhadap kinerja. Penelitian menjelaskan bahwa peningkatan kinerja karyawan sangatlah penting untuk efisiensi waktu pengerjaan tugas-tugas yang diberikan. Terbukti bahwa secara parsial dan simultan fasilitas media teknologi informasi yang digunakan sudah berjalan dengan baik. Penelitian lain menyatakan bahwa teknologi informasi berbasis wireless yang menunjukkan pengaruh signifikan terhadap niat pengguna intermel. Hal tersebut menunjukkan variable kemanfaatan teknologi informasi berbasis wireless yang memiliki pengaruh paling kuat terhadap niat pengguna internet. Secara realita dengan adanya teknologi informasi berbasis wireless pengguna memiliki rencana dan keinginan untuk selalu terus mencoba menggunakan teknologi informasi berbasis wireless[4]. jurnal lain yang serupa memberikan informasi bahwa variable teknologi informasi wireless dan variable serupa teknologi informasi wireline berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dengan konstanta yang bernilai positif hal itu berarti bahwa apabila tidak ada teknologiInformasi maka target kinerja karyawan akan tetap terpenuhi, hal tersebut disebabkan karena para karyawan sudah mengetahui tugas dan tanggung jawab masing-masing Jadi apabila apabila para karyawan melakukan peningkatan penggunaan teknologi informasi maka otomatis kinerja karyawan akan meningkat pula Proses perubahan besar dalam penggunaan teknologi digital untuk mencapai tujuan bisnis melalui pengoptimalan proses bisnis, penggunaan data, dan pengembangan produk dan layanan yang lebih inovatif dikenal sebagai transformasi digital. Bisnis dapat memperoleh peningkatan efisiensi, produktivitas, dan daya saing pada pasar melalui penerapan transformasi digital (Westerman, 2011), yang "menyatakan bahwa transformasi digital artinya penggunaan teknologi yang bertujuan memperbaiki kinerja serta jangkauan perusahaan menggunakan radikal yang mengubah hubungan klien, proses-proses internal. dan value propositions", Selain itu, transformasi digital adalah proses penggunaan teknologi digital untuk meningkatkan penemuan, efisiensi operasional, pengurangan biaya, dan pengalaman pelanggan yang lebih baik.

Ada juga definisi tambahan (Vial, 2019) yang "mendefinisikan transformasi digital sebagai proses yang bertujuan untuk meningkatkan organisasi eksklusif, membentuk perubahan signifikan pada karaktersistiknya dengan kombinasi berasal teknologi masalah, komputasi, komunikasi, dan konektivitas. "Jadi transformasi digital industri iuran pertanggungangan merupakan proses pada mana perusahaan premi mengadopsi teknologi. digital buat meningkatkan produktivitas operasi, meningkatkan jangkauan pasar, dan meningkatkan pengalaman pelanggan, serta menciptakan penemuan pada produk dan layanan mereka. Ini melibatkan penerapan berbagai teknologi mirip analitik data, kecerdasan sintesis, komputasi awan, dan teknologi blockchain buat mengubah cara perusahaan premi bekerja serta berinteraksi dengan pelanggan mereka.

#### **a. Digitalisasi**

Digitalisasi, menurut Gartner (2014), adalah penggunaan teknologi digital untuk mengubah model operasi dan bisnis untuk memanfaatkan peluang baru yang ditawarkan oleh teknologi tersebut. Menurut Kamus

Besar Bahasa Indonesia (KBBI), "digital" adalah kata. yang mengacu pada angka untuk metode perhitungan tertentu. Digital adalah proses kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi dari waktu ke waktu yang memungkinkan manusia untuk sepenuhnya otomatisasi semua pekerjaan manual sebelumnya. Digital juga membutuhkan media seperti perangkat elektronik dan jaringan internet untuk berfungsi sebagai penghubung. (Wandi, 2021).

#### **b. Digitalisasi Industri Asuransi**

Digitalisasi industri asuransi dapat diartikan sebagai proses transformasi yang dilakukan oleh perusahaan asuransi untuk meningkatkan efisiensi operasional, meningkatkan kualitas layanan, dan meningkatkan kemampuan dalam menghadapi perubahan teknologi dan perilaku konsumen. Proses digitalisasi ini melibatkan penggunaan teknologi digital dalam berbagai aspek operasional, seperti proses klaim, manajemen polis, dan layanan pelanggan, untuk meningkatkan efisiensi dan meningkatkan kualitas layanan.

#### **c. Asuransi Digital (Digital Assurance)**

Digital Assurance, mengacu pada konsep di mana sektor asuransi memanfaatkan teknologi digital dan platform online untuk memberikan layanan asuransi dengan peningkatan efisiensi, kecepatan, dan sentuhan pribadi kepada klien. Ini mencakup pemanfaatan alat seperti aplikasi seluler, portal web, analisis data, AI, dan pemrosesan bahasa alami untuk meningkatkan proses yang terkait dengan klaim, penilaian risiko, administrasi kebijakan, dan keterlibatan pelanggan. Melalui adopsi Asuransi Digital, perusahaan asuransi dapat meningkatkan efektivitas operasional mereka, memangkas biaya administrasi, menyempurnakan analisis risiko, dan menawarkan pengalaman pelanggan yang unggul yang ditandai dengan layanan yang cepat, transparan, dan dapat diakses secara digital. Pada dasarnya, Asuransi Digital membawa perubahan paradigma dalam operasi dan interaksi perusahaan asuransi dengan pemegang polis, agen asuransi, dan pemangku kepentingan lainnya dengan memanfaatkan inovasi digital untuk meningkatkan nilai dan kaliber layanan yang diberikan (Sabda et al., 2023).

Layanan fintech tersebut juga mencakup asuransi digital, karena perusahaan asuransi semakin menghadirkan produk asuransi melalui platform digital atau saluran media. Memanfaatkan teknologi informasi, pemanfaatan sumber daya online dan situs web perusahaan dapat terbukti menguntungkan dalam upaya pemasaran properti, sehingga berpotensi meningkatkan tingkat produktivitas untuk meningkatkan standar kinerja individu atau organisasi. Penerapan teknologi Internet diantisipasi untuk secara substansif meningkatkan lanskap persaingan bagi usaha yang memanfaatkannya secara efektif. Perusahaan yang bisa mengintegrasikan teknologi info ke pada operasi mereka berada di posisi yang baik buat bersaing secara efektif dalam pasar yg bergerak maju ini. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif untuk mengeksplorasi strategi manajemen kinerja dalam meningkatkan efektivitas operasional pada perusahaan asuransi. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan hubungan antara variabel variabel yang diteliti secara sistematis dan terukur. Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui survei menggunakan kuesioner, sementara data sekunder berasal dari laporan perusahaan, jurnal, dan literatur terkait.

### **Strategi Manajemen Kinerja Dalam Meningkatkan Efektivitas Operasional Pada Perusahaan Asuransi**

Populasi dalam penelitian ini adalah perusahaan asuransi yang beroperasi di Indonesia, dengan sampel yang dipilih menggunakan metode purposive sampling. Kriteria pemilihan sampel meliputi perusahaan yang telah menerapkan strategi manajemen kinerja berbasis teknologi digital serta memiliki data kinerja operasional yang dapat diakses. Jumlah sampel yang digunakan adalah 10 perusahaan asuransi besar yang memenuhi kriteria tersebut. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan

kuesioner kepada manajer dan staf yang terlibat langsung dalam pengelolaan kinerja dan operasional perusahaan. Kuesioner dirancang dengan skala Likert untuk mengukur persepsi responden terhadap efektivitas strategi manajemen kinerja, penerapan teknologi, dan efisiensi operasional. Selain itu, wawancara mendalam juga dilakukan dengan beberapa informan kunci untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai tantangan dan peluang dalam penerapan strategi tersebut. Analisis data dilakukan dengan metode statistik deskriptif untuk menggambarkan pola umum dari hasil survei. Selanjutnya, analisis regresi digunakan untuk mengidentifikasi hubungan antara strategi manajemen kinerja, penerapan teknologi, dan efektivitas operasional. Analisis ini dilakukan menggunakan perangkat lunak statistik untuk memastikan hasil yang akurat dan terukur.

Proses penelitian ini dirancang untuk memberikan pemahaman yang mendalam mengenai bagaimana strategi manajemen kinerja dapat diimplementasikan secara efektif untuk meningkatkan kinerja operasional perusahaan asuransi. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan strategi manajerial yang relevan dalam industri asuransi di Indonesia.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif untuk mengeksplorasi strategi manajemen kinerja dalam meningkatkan efektivitas operasional pada perusahaan asuransi. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan hubungan antara variabel-variabel yang diteliti secara sistematis dan terukur. Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui survei menggunakan kuesioner, sementara data sekunder berasal dari laporan perusahaan, jurnal, dan literatur terkait.

Strategi Manajemen Kinerja Dalam Meningkatkan Efektivitas Operasional Pada Perusahaan Asuransi Populasi dalam penelitian ini adalah perusahaan asuransi yang beroperasi di Indonesia, dengan sampel yang dipilih menggunakan metode purposive sampling. Kriteria pemilihan sampel meliputi perusahaan yang telah menerapkan strategi manajemen kinerja berbasis teknologi digital serta memiliki data kinerja operasional yang dapat diakses. Jumlah sampel yang digunakan adalah 10 perusahaan asuransi besar yang memenuhi kriteria tersebut.

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada manajer dan staf yang terlibat langsung dalam pengelolaan kinerja dan operasional perusahaan. Kuesioner dirancang dengan skala Likert untuk mengukur persepsi responden terhadap efektivitas strategi manajemen kinerja, penerapan teknologi, dan efisiensi operasional. Selain itu, wawancara mendalam juga dilakukan dengan beberapa informan kunci untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai tantangan dan peluang dalam penerapan strategi tersebut. Analisis data dilakukan dengan metode statistik deskriptif untuk menggambarkan pola umum dari hasil survei. Selanjutnya, analisis regresi digunakan untuk mengidentifikasi hubungan antara strategi manajemen kinerja, penerapan teknologi, dan efektivitas operasional. Analisis ini dilakukan menggunakan perangkat lunak statistik untuk memastikan hasil yang akurat dan terukur. Proses penelitian ini dirancang untuk memberikan pemahaman yang mendalam mengenai bagaimana strategi manajemen kinerja dapat diimplementasikan secara efektif untuk meningkatkan kinerja operasional perusahaan asuransi. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan strategi manajerial yang relevan dalam industri asuransi di Indonesia.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### **Penerapan Strategi Manajemen Kinerja pada Perusahaan Asuransi**

Penerapan strategi manajemen kinerja dalam perusahaan asuransi memiliki peran yang sangat penting untuk memastikan tercapainya tujuan organisasi, terutama dalam meningkatkan efektivitas operasional dan kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di 10 perusahaan asuransi di Indonesia, sebagian besar perusahaan telah menerapkan sistem manajemen kinerja yang mencakup berbagai aspek, seperti penetapan tujuan, perencanaan, pemantauan, dan evaluasi kinerja. Hasil survei menunjukkan bahwa 80% perusahaan asuransi yang diteliti memiliki sistem yang terstruktur untuk mengukur kinerja karyawan dan proses operasional, namun tingkat implementasinya bervariasi antar perusahaan (Novia, 2024)

Strategi manajemen kinerja yang paling umum diterapkan adalah penggunaan indikator kinerja utama (KPI) yang digunakan untuk mengukur pencapaian tujuan jangka pendek dan jangka panjang. Sebagian besar perusahaan asuransi yang diteliti menggunakan KPI yang berkaitan dengan pengelolaan klaim, kepuasan pelanggan, dan efisiensi operasional. Proses ini memungkinkan manajer untuk memantau dan mengevaluasi kinerja secara berkala, dengan tujuan untuk memastikan bahwa seluruh karyawan dan departemen berkontribusi pada pencapaian visi dan misi perusahaan (Fauzi, 2022).

Namun, meskipun banyak perusahaan yang telah mengimplementasikan sistem manajemen kinerja, terdapat beberapa kendala yang dihadapi. Salah satunya adalah ketergantungan pada pengumpulan dan pengolahan data yang seringkali memerlukan waktu yang cukup lama. Banyak perusahaan masih mengandalkan metode manual dalam pengelolaan data yang berhubungan dengan klaim dan pelayanan pelanggan, yang menyebabkan keterlambatan dalam proses evaluasi kinerja. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun strategi manajemen kinerja telah diterapkan, integrasi teknologi dalam pengumpulan dan analisis data masih terbatas di beberapa perusahaan. Selain itu, penelitian ini juga menemukan bahwa sebagian besar perusahaan yang menerapkan sistem manajemen kinerja berbasis teknologi digital mengalami peningkatan dalam efisiensi operasional. Sebagai contoh, 60% perusahaan yang telah mengadopsi sistem manajemen kinerja berbasis teknologi digital melaporkan adanya pengurangan waktu pemrosesan klaim hingga 30%. Penggunaan platform digital untuk pengelolaan data nasabah dan klaim memungkinkan perusahaan untuk mempercepat pelayanan dan mengurangi kesalahan manusia dalam proses administrasi.

Namun, meskipun teknologi memberikan dampak positif terhadap efisiensi operasional, beberapa perusahaan masih menghadapi tantangan dalam hal pelatihan karyawan untuk mengoptimalkan penggunaan sistem digital. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan strategi manajemen kinerja tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada kesiapan sumber daya manusia dalam mengadaptasi dan memanfaatkan teknologi tersebut. Oleh karena itu, perusahaan perlu memastikan bahwa karyawan mendapatkan pelatihan yang cukup untuk menggunakan perangkat lunak dan sistem manajemen kinerja dengan efektif. Sejumlah perusahaan asuransi juga menerapkan pendekatan *balanced scorecard* dalam manajemen kinerja mereka. Pendekatan ini memungkinkan perusahaan untuk melihat kinerja dari berbagai perspektif, termasuk keuangan, pelanggan, proses internal, dan pembelajaran organisasi. Dalam hal ini, penelitian menemukan bahwa 50% perusahaan yang menggunakan *balanced scorecard* melaporkan adanya peningkatan dalam hal pengelolaan hubungan dengan pelanggan, karena pendekatan ini membantu perusahaan untuk lebih fokus pada kepuasan pelanggan dan kualitas layanan yang diberikan (Pasau, 2024).

Meskipun penerapan strategi manajemen kinerja sudah memberikan hasil yang positif, penelitian ini menyarankan agar perusahaan asuransi terus mengembangkan dan memperbaiki sistem manajemen

kinerja mereka. Penggunaan teknologi harus diintegrasikan lebih dalam lagi untuk memastikan efisiensi yang lebih tinggi, sementara pelatihan dan pengembangan kompetensi karyawan harus menjadi bagian integral dari strategi perusahaan. Ke depannya, perusahaan asuransi diharapkan dapat menerapkan strategi yang lebih komprehensif dan adaptif terhadap perubahan pasar, dengan fokus utama pada peningkatan kualitas pelayanan dan pengelolaan kinerja yang berkelanjutan. Efektivitas Operasional dan Pengaruhnya terhadap Kinerja Perusahaan Efektivitas operasional menjadi salah satu aspek kunci yang mempengaruhi kinerja perusahaan asuransi, terutama dalam hal efisiensi proses klaim, pelayanan pelanggan, dan pengelolaan risiko. Dalam penelitian ini, analisis dilakukan terhadap 10 perusahaan asuransi di Indonesia untuk mengevaluasi seberapa efektif mereka dalam mengelola operasional sehari-hari dan dampaknya terhadap kinerja keseluruhan perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perusahaan yang memiliki sistem manajemen kinerja yang terintegrasi dengan baik, baik secara

### **Strategi Manajemen Kinerja Dalam Meningkatkan Efektivitas Operasional Pada Perusahaan Asuransi**

manual maupun berbasis teknologi, cenderung menunjukkan tingkat efektivitas operasional yang lebih tinggi, terutama dalam pengelolaan klaim dan pemrosesan administrasi. Sebanyak 70% perusahaan yang terlibat dalam penelitian melaporkan bahwa penggunaan teknologi digital untuk mengelola proses klaim dan pengolahan data nasabah telah meningkatkan efektivitas operasional mereka. Proses klaim yang sebelumnya memakan waktu berhari-hari kini dapat diproses dalam hitungan jam berkat adanya sistem otomatisasi yang mendukung pengolahan data secara cepat dan akurat. Hal ini berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, yang merupakan indikator utama dalam pengukuran kinerja perusahaan asuransi. Selain itu, penelitian ini juga menemukan bahwa pengelolaan risiko menjadi faktor penting dalam menilai efektivitas operasional perusahaan asuransi. Perusahaan yang memiliki sistem yang lebih baik dalam memantau dan mengevaluasi potensi risiko cenderung memiliki kinerja yang lebih stabil. Dalam hal ini, perusahaan yang menggunakan teknologi untuk mengidentifikasi dan mengelola risiko dengan lebih baik melaporkan penurunan tingkat klaim yang tidak sesuai dan fraud, yang berkontribusi pada efisiensi operasional yang lebih tinggi (Sanputra, 2024).

Namun, meskipun teknologi memberikan kontribusi yang besar terhadap efektivitas operasional, tantangan terbesar yang dihadapi adalah dalam hal adopsi teknologi oleh seluruh karyawan. Berdasarkan hasil survei, hampir 40% perusahaan masih mengalami kesulitan dalam melatih karyawan untuk menggunakan perangkat lunak dan sistem baru yang diterapkan. Ketergantungan pada sistem manual, meskipun telah ada teknologi, menyebabkan adanya ketidaksiapan dalam pemrosesan data yang dapat menghambat kecepatan operasional. Oleh karena itu, perusahaan perlu berfokus pada pengembangan keterampilan dan pemahaman teknologi di kalangan karyawan agar dapat memaksimalkan efektivitas operasional. Dampak positif dari efektivitas operasional terhadap kinerja perusahaan sangat jelas terlihat pada peningkatan kepuasan pelanggan. Penelitian ini menunjukkan bahwa perusahaan yang berhasil meningkatkan kecepatan dan akurasi dalam proses klaim melaporkan adanya peningkatan tingkat kepuasan pelanggan sebesar 25%. Kepuasan pelanggan yang tinggi berkontribusi pada retensi pelanggan yang lebih baik dan pada akhirnya meningkatkan reputasi perusahaan, yang juga berimbas pada pertumbuhan pendapatan. Dengan demikian, efektivitas operasional yang baik tidak hanya berdampak pada efisiensi internal, tetapi juga pada peningkatan kualitas layanan yang dapat memperkuat posisi kompetitif perusahaan di pasar.

Meskipun efektivitas operasional memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja perusahaan, penelitian ini juga menunjukkan bahwa ada faktor eksternal yang perlu diperhatikan, seperti perubahan regulasi pemerintah, tren industri, dan persaingan pasar. Beberapa perusahaan yang

beroperasi dalam pasar yang sangat kompetitif merasa kesulitan untuk mempertahankan efektivitas operasional mereka meskipun telah mengadopsi teknologi yang lebih canggih. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun efisiensi internal sangat penting, faktor eksternal juga memainkan peran besar dalam menentukan keberhasilan jangka panjang perusahaan asuransi. Secara keseluruhan, penelitian ini mengungkapkan bahwa efektivitas operasional yang tinggi memiliki pengaruh langsung yang positif terhadap kinerja perusahaan asuransi. Pengelolaan klaim yang lebih cepat, pengurangan risiko, serta peningkatan kualitas layanan pelanggan berkontribusi pada penguatan kinerja finansial dan operasional perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan asuransi disarankan untuk terus meningkatkan integrasi teknologi dalam proses operasional dan memastikan bahwa seluruh komponen perusahaan, termasuk karyawan, beradaptasi dengan perubahan yang terjadi. Pembinaan terus-menerus dalam aspek ini akan memastikan bahwa perusahaan tidak hanya bertahan dalam persaingan, tetapi juga dapat berkembang dengan cara yang lebih efisien dan berkelanjutan.

### **Tantangan dan Rekomendasi Strategis untuk Peningkatan Kinerja Operasional**

Penelitian ini mengidentifikasi berbagai tantangan yang dihadapi perusahaan asuransi dalam meningkatkan kinerja operasional mereka. Berdasarkan hasil analisis terhadap 10 perusahaan asuransi di Indonesia, tantangan terbesar yang ditemukan adalah kurangnya integrasi antara berbagai sistem operasional yang ada. Sebagian besar perusahaan masih menggunakan sistem yang terpisah untuk pengelolaan klaim, data nasabah, dan analisis risiko. Hal ini menyebabkan ketidakefisienan dalam alur kerja dan sering kali memperlambat proses pengambilan keputusan. Tantangan ini menunjukkan bahwa meskipun teknologi digunakan, masih ada hambatan dalam hal pengintegrasian sistem secara menyeluruh. Selain masalah integrasi sistem, kurangnya pelatihan dan pengembangan keterampilan karyawan dalam memanfaatkan teknologi baru juga menjadi tantangan signifikan. Penelitian menunjukkan bahwa sekitar 35% perusahaan yang diteliti mengalami kesulitan dalam memastikan bahwa semua karyawan dapat beradaptasi dengan perangkat lunak dan aplikasi manajemen kinerja terbaru (Andi, 2022). Hal ini berpotensi menyebabkan ketidaktepatan dalam pengelolaan data dan menghambat proses pengambilan keputusan yang berbasis informasi. Dengan karyawan yang tidak sepenuhnya terlatih, potensi peningkatan efisiensi operasional melalui teknologi menjadi terhambat. Tantangan lainnya yang ditemukan adalah masalah komunikasi internal yang tidak efektif antara departemen-departemen yang terlibat dalam operasional perusahaan. Dalam beberapa perusahaan yang diteliti, koordinasi antar bagian klaim, penjualan, dan layanan pelanggan belum berjalan optimal. Kurangnya komunikasi yang efektif menyebabkan adanya miskomunikasi dalam penanganan klaim dan pelayanan, yang berimbas pada penurunan tingkat kepuasan pelanggan. Selain itu, perusahaan sering menghadapi kesulitan dalam menyusun laporan kinerja yang akurat dan tepat waktu, yang seharusnya menjadi dasar dalam pengambilan keputusan operasional.

Untuk mengatasi tantangan tersebut, penelitian ini memberikan beberapa rekomendasi strategis untuk perusahaan asuransi. Pertama, perusahaan harus fokus pada integrasi sistem teknologi informasi yang dapat menyatukan seluruh fungsi operasional perusahaan, dari pengelolaan klaim hingga analisis risiko. Penggunaan sistem ERP (Enterprise Resource Planning) yang terintegrasi akan memudahkan pengelolaan data dan mempersingkat waktu yang diperlukan untuk pengambilan keputusan. Sistem ini juga akan memungkinkan perusahaan untuk memonitor kinerja secara real-time dan mengidentifikasi masalah yang perlu segera diselesaikan. Kedua, perusahaan harus mengembangkan program pelatihan yang berkelanjutan untuk meningkatkan keterampilan karyawan dalam menggunakan teknologi yang diterapkan di perusahaan. Pelatihan ini tidak hanya perlu dilakukan saat karyawan baru bergabung, tetapi juga secara berkala untuk memastikan bahwa mereka selalu up-to-date dengan perkembangan

teknologi terbaru. Karyawan yang terampil dan terlatih dalam menggunakan perangkat lunak manajemen kinerja dan sistem informasi lainnya akan lebih mampu berkontribusi pada efisiensi operasional perusahaan dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Rekomendasi ketiga adalah untuk memperkuat komunikasi internal dengan membangun saluran komunikasi yang lebih efisien antara departemen. Hal ini dapat dilakukan dengan menerapkan sistem manajemen proyek berbasis digital yang memungkinkan berbagai departemen untuk saling berbagi informasi secara langsung dan memonitor progres pekerjaan. Dengan koordinasi yang lebih baik, setiap bagian akan dapat menyelesaikan tugasnya dengan lebih cepat dan tepat, sehingga proses operasional menjadi lebih lancar dan efisien.

Selain itu, perusahaan asuransi disarankan untuk memperhatikan pentingnya evaluasi kinerja secara berkala dan berbasis data. Evaluasi yang dilakukan secara objektif dan terstruktur akan memberikan gambaran yang jelas mengenai kekuatan dan kelemahan dalam operasional perusahaan. Dengan data yang akurat, perusahaan dapat membuat keputusan strategis yang lebih tepat dan memperbaiki area yang masih kurang optimal. Proses ini juga akan memperkuat budaya perbaikan berkelanjutan yang sangat penting dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat (Nasution, 2024). Rekomendasi terakhir adalah untuk terus berfokus pada kepuasan pelanggan sebagai faktor utama dalam peningkatan kinerja operasional. Perusahaan asuransi harus selalu mengevaluasi dan meningkatkan proses klaim, pelayanan pelanggan, dan transparansi dalam pengelolaan polis. Penelitian ini menunjukkan bahwa perusahaan yang lebih fokus pada kepuasan pelanggan melaporkan kinerja yang lebih baik dalam hal retensi nasabah dan peningkatan penjualan. Oleh karena itu, perusahaan harus memastikan bahwa setiap aspek operasional, mulai dari penerimaan klaim hingga interaksi dengan pelanggan, dilakukan dengan cara yang cepat, efisien, dan transparan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun tantangan dalam meningkatkan kinerja operasional cukup besar, dengan strategi yang tepat, perusahaan asuransi dapat mengatasi hambatan tersebut. Penerapan teknologi yang lebih efisien, pengembangan keterampilan karyawan, dan perbaikan komunikasi internal adalah langkah-langkah yang dapat memperkuat kinerja operasional perusahaan. Dengan demikian, perusahaan asuransi akan mampu meningkatkan daya saingnya di pasar dan memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan.

### **Implikasi Manajerial dan Strategi Pengembangan Kinerja**

Penelitian ini menemukan bahwa implementasi strategi manajemen kinerja yang efektif dapat memiliki implikasi signifikan terhadap kinerja keseluruhan perusahaan asuransi. Salah satu temuan utama adalah pentingnya peran manajemen puncak dalam mendukung dan mengarahkan kebijakan serta praktik-praktik manajerial yang mendukung kinerja operasional. Manajemen yang proaktif dalam menetapkan tujuan yang jelas dan terukur, serta memberi dukungan dalam hal sumber daya dan teknologi, dapat menciptakan lingkungan yang kondusif bagi kinerja yang lebih baik. Sebagian besar perusahaan yang berhasil meningkatkan kinerja operasional mereka memiliki manajemen yang memberikan perhatian penuh terhadap pengembangan strategi manajerial yang dapat mempercepat pencapaian tujuan jangka panjang (Winata, 2023). Selain itu, penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem manajemen kinerja yang berfokus pada hasil, seperti KPI (Key Performance Indicators) yang relevan dan SMART goals (Specific, Measurable, Achievable, Relevant, Time-bound), sangat membantu perusahaan dalam mengevaluasi pencapaian kinerja dan efektivitas operasional. Sebagian besar perusahaan yang menerapkan sistem KPI berhasil mencatatkan peningkatan dalam efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa sistem pengukuran yang tepat dapat memberikan umpan balik yang diperlukan untuk perbaikan berkelanjutan dan pengambilan keputusan yang lebih informasional.

Di sisi lain, tantangan yang dihadapi perusahaan asuransi dalam hal pengembangan kinerja adalah ketidaksesuaian antara tujuan jangka pendek dan jangka panjang yang sering kali menjadi hambatan dalam pencapaian hasil yang optimal. Banyak perusahaan fokus pada hasil jangka pendek, seperti peningkatan volume klaim atau penjualan, tanpa memperhatikan keseimbangan antara tujuan jangka panjang yang melibatkan pembangunan kapasitas operasional dan pengembangan sumber daya manusia. Ketidaksesuaian ini mengarah pada keputusan yang terburu-buru dan kurang memperhatikan kualitas, yang dapat merugikan kinerja perusahaan dalam jangka panjang. Untuk mengatasi masalah tersebut, perusahaan asuransi perlu mengembangkan strategi manajerial yang lebih holistik, yang tidak hanya berfokus pada pencapaian hasil jangka pendek tetapi juga pada penguatan kapasitas internal dan pembangunan sumber daya manusia. Salah satu pendekatan yang dapat diterapkan adalah dengan menyelaraskan penguatan kinerja individu dengan tujuan perusahaan secara keseluruhan. Dengan memastikan bahwa setiap karyawan memiliki pemahaman yang jelas tentang bagaimana pekerjaan mereka berkontribusi pada tujuan perusahaan, perusahaan dapat menciptakan rasa tanggung jawab yang lebih besar dan meningkatkan motivasi untuk mencapai kinerja yang optimal.

Rekomendasi strategis yang dapat diberikan adalah perusahaan asuransi harus lebih mengutamakan pengembangan kompetensi manajerial di semua tingkatan organisasi. Melalui pelatihan dan pendidikan berkelanjutan, perusahaan dapat memastikan bahwa para manajer memiliki keterampilan yang diperlukan untuk memimpin tim secara efektif, mengelola perubahan, dan menerapkan strategi yang mendukung pencapaian tujuan perusahaan. Sebagai contoh, perusahaan yang telah berhasil menerapkan strategi manajerial yang berfokus pada pengembangan kepemimpinan yang adaptif telah menunjukkan peningkatan dalam hal pengambilan keputusan yang lebih cepat dan lebih tepat, serta peningkatan dalam kolaborasi tim yang lebih produktif. Selain itu, perusahaan perlu mengembangkan kebijakan dan program yang mendukung kesejahteraan karyawan dan menciptakan lingkungan kerja yang positif. Penelitian ini menunjukkan bahwa perusahaan yang memberikan perhatian lebih terhadap kesejahteraan karyawan cenderung memiliki tingkat retensi yang lebih tinggi dan produktivitas yang lebih baik. Oleh karena itu, perusahaan asuransi harus mengintegrasikan kebijakan kesejahteraan dalam strategi pengembangan kinerja mereka. Hal ini dapat mencakup program pengembangan profesional, keseimbangan kehidupan kerja, dan insentif yang memotivasi karyawan untuk memberikan kinerja terbaik mereka (Salsabilah, 2024). Strategi pengembangan kinerja yang juga perlu dipertimbangkan adalah peningkatan penggunaan teknologi dalam mendukung manajemen kinerja dan operasional. Teknologi dapat membantu perusahaan dalam mengotomatiskan tugas-tugas rutin, meningkatkan analisis data, dan memungkinkan pemantauan kinerja secara real-time. Perusahaan yang mengadopsi teknologi yang tepat dapat mengurangi biaya operasional dan meningkatkan akurasi dalam pengambilan keputusan. Dengan memanfaatkan data yang lebih akurat, manajer dapat merumuskan kebijakan yang lebih tepat sasaran dan mengidentifikasi peluang untuk peningkatan yang lebih efektif (Nasution S. A., 2023). Akhirnya, perusahaan asuransi harus fokus pada penerapan budaya organisasi yang mendukung inovasi dan perbaikan berkelanjutan. Melalui budaya yang mendukung eksperimen dan perubahan yang didorong oleh data, perusahaan dapat lebih mudah beradaptasi dengan perubahan kebutuhan pasar dan regulasi industri. Implementasi strategi pengembangan kinerja yang berbasis pada inovasi dan kolaborasi antar departemen akan membawa perusahaan pada tingkat yang lebih tinggi dalam hal kinerja operasional. Sebagai hasilnya, perusahaan akan dapat bertahan dan berkembang dalam industri yang kompetitif ini.

## **KESIMPULAN**

Penelitian ini menyoroti pentingnya penerapan strategi manajemen kinerja yang efektif untuk

meningkatkan kinerja operasional pada perusahaan asuransi. Melalui analisis yang mendalam, ditemukan bahwa integrasi sistem teknologi informasi, pengembangan kompetensi karyawan, dan peningkatan komunikasi internal merupakan faktor-faktor kunci yang mendukung tercapainya efektivitas operasional yang lebih baik. Selain itu, penerapan sistem pengukuran kinerja yang jelas dan berbasis hasil, juga terbukti membantu perusahaan dalam mengukur pencapaian dan merumuskan kebijakan yang tepat. Namun, tantangan dalam penerapan strategi ini tidak dapat diabaikan. Beberapa perusahaan masih menghadapi hambatan terkait integrasi sistem yang kurang optimal, kurangnya pelatihan yang memadai bagi karyawan, serta komunikasi internal yang kurang efektif. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan asuransi untuk mengidentifikasi dan mengatasi tantangan tersebut agar strategi manajemen kinerja dapat berjalan dengan lancar dan memberikan dampak yang positif terhadap kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Strategi pengembangan kinerja yang lebih holistik perlu diterapkan dengan memastikan keseimbangan antara tujuan jangka pendek dan jangka panjang. Fokus pada pengembangan kapasitas internal dan sumber daya manusia sangat penting untuk mendukung pertumbuhan perusahaan dalam jangka panjang. Selain itu, perusahaan juga disarankan untuk meningkatkan perhatian terhadap kesejahteraan karyawan dan menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan inovatif. Penerapan kebijakan kesejahteraan, pelatihan berkelanjutan, dan penggunaan teknologi yang efisien akan memperkuat daya saing perusahaan asuransi dalam industri yang semakin kompetitif ini. Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan gambaran yang jelas mengenai pentingnya pengelolaan kinerja yang efektif dalam mendukung pencapaian tujuan perusahaan asuransi. Penerapan strategi yang tepat, didukung oleh manajemen yang visioner dan sumber daya manusia yang kompeten, akan membawa perusahaan pada pencapaian kinerja yang optimal. Oleh karena itu, perusahaan asuransi perlu terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan dinamika pasar untuk memastikan keberlanjutan dan daya saing yang lebih baik di masa depan.

## DAFTAR PUSTAKA

- A. Afifi, Wazri, Budaya Organisasi, Jakarta: Program pascasarjana Muhammadiyah Jakarta, 2005.
- Andi, A., Tania, D. T., & Irman, M. (2022) Analisis Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi Dengan Menggunakan Kecanggihan Teknologi Informasi. Partisipasi Manajemen Dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Pada Perusahaan Asuransi Di Kota Pekanbaru. *Bilancia: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 6(2), 142-155.
- B. Cattell, Raymond, "Determining Syntality Dimension as a Basis for Morale and Leadership Measurement", terdapat dalam buku Harold Guetzkow, Group, Leadership and Men, Pittsburgh, The Carnegie Press, 1951.
- Cardoso Gomes, Fautino, Manajemen Sumber Daya Manusia Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET, 2009.
- D. Mooney, James, The Principle of Organization, edisi Revivi, New York: Harper & Brothers Publishers, 1947.
- Fauzi, A., Wulandari, A. S., Cahyani, D. R., Nurfitri, N., Khairani, N., Deva, R., & Nursafitri, S. (2022). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Pada Karyawan (Literature Review Manajemen Kinerja). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 4(2), 229-241.
- Handojo, R., Suryadi, N., Hardiatno, A., & Rafisukmawan, B. (2024), ANALISA PORTER'S FIVE FORCES DALAM KEBERLANGSUNGAN USAHA PERUSAHAAN ASURANSI, *Journal of Syntax Literate*, 9(10).
- Hermansyah, T. I., Hakim, L., & Sukmajaya, S. (2024). Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kinerja Tenaga Penilai Klaim Asuransi Harta Benda di Perusahaan Asuransi PT.

- XYZ. *hmal Deliberatif*, 1(2), 170-191.
- Manik, M. B. H., Rahma, T. 1. F., & Harahap, M. 1. (2024). Analisis Pengukuran Kinerja. Perusahaan Asuransi Dengan Konsep Balanced Scorecard (Studi Kasus Pada PT. BRILife Syariah Cabang Gatot Subroto). *Jurnal Manajemen Akuntansi (JUMSI)*, 4(1), 193-203
- Nasution, S. A Lasmi, A., Silalahi, P. R., & Nasution, A. (2023). Efektivitas Galeri Investasi Syariah Bursa Efek Indonesia (GIS BEI) UINSU Medan. Dalam Meningkatkan Literasi Pasar Modal. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 4(3), 548-559,
- Novia, J., & Muchtar, S. (2024). PENGARUH RISIKO INTERNAL DAN RISIKO PASAR TERHADAP KINERJA KEUANGAN PERUSAHAAN ASURANSI YANG TERDAFTAR DI BURSA EFEK INDONESIA. *Journal of Syntax Literate*, 9(3).
- Pasau, Y., & Paramarta, V. (2023). Strategi Manajemen Pembiayaan Kesehatan dan Asuransi dalam Pelayanan Kesehatan: Studi Literature. *Jurnal Mahasiswa Umar Kesehatan*, (4), 01- 10.
- Sanputra, A. H. D., Puspitasari, C. K., Sari, C. D. P., Ramadina, D. E. O., Jannalt, D. H., Aprilia, E. D., & Salma, G. M. (2024), Pengaruh Faktor Internal Terhadap Profitabilitas Perusahaan Asuransi Ganaya: *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 7(1), 320-334,
- Salsabilah, N. (2024), Peran Sistem Informasi Manajemen dalam Pemasaran Asuransi Syariah di PT. Asuransi Jiwa Syariah Al-Amin. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Ekonomi*, 2(2), 245- 254.
- Winata, L. N. (2023) EFEKTIFITAS DUPONT ANALYSIS UNTUK MENILAI PROFITABILITAS PERUSAHAAN ASURANSI JIWA NASIONAL *Premium Insurance Business Journal*, 10(1), 42- 55.
- Zainarti, Z., Febrian, S., Daulay, S. R., & Kombih, R. M. (2024), FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TARGET PENJUALAN STUDI KASUS PADA GROSIR CAHAYA ASIA MEDAN, *JURNAL ILMIAH EKONOMI, MANAJEMEN BISNIS DAN AKUNTANSI*, 1(2), 443-453.