

DIGITALISASI OPERASIONAL PERUSAHAAN ASURANSI DALAM MENINGKATKAN EFISIENSI DAN LAYANAN

Zalsa Cintyanisa Tobing^{1*}, Irani Adwiyah Rambe²,
Adel Nazwa Sipa Sinaga³, Nurhayati Harahap⁴

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan¹²³
Universitas Al Washliyah Medan⁴

Email Korespondensi: salsacintyanisa@gmail.com, iraniadwiyah@gmail.com,
adelnazwasipasinaga@gmail.com, nurhayatiharahap.2710@gmail.com

Menerima: 27/06/2026	Abstrak - Digitalisasi telah menjadi kebutuhan utama dalam industri asuransi untuk menghadapi persaingan dan meningkatkan kualitas layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran digitalisasi operasional dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan pada perusahaan asuransi. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan studi literatur dari berbagai sumber ilmiah. Hasil kajian menunjukkan bahwa digitalisasi mampu mempercepat proses bisnis, mengurangi biaya operasional, serta meningkatkan kepuasan nasabah melalui layanan yang lebih cepat dan akurat. Dengan demikian, digitalisasi menjadi strategi penting bagi perusahaan asuransi dalam meningkatkan daya saing di era modern.
Diterima: 29/06/2026	
Menerbitkan: 30/06/2026	
<i>Korespondensi*</i>	
Karya ini dilisensikan di bawah Creative Commons Attribution 4.0 International License	
	Kata kunci: Digitalisasi, Asuransi, Efisiensi, Layanan

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan peningkatan yang signifikan dan telah mendorong terjadinya transformasi di berbagai sektor industri, termasuk industri jasa keuangan seperti asuransi. Digitalisasi menjadi salah satu strategi utama yang digunakan perusahaan untuk meningkatkan efisiensi operasional serta kualitas layanan kepada pelanggan. Dalam Teknologi Informasi, digitalisasi memungkinkan pengolahan data secara cepat, akurat, dan terintegrasi sehingga mendukung pengambilan keputusan yang lebih efektif (Susanto, 2020). Industri asuransi di Indonesia secara umum masih menghadapi berbagai permasalahan dalam operasionalnya, seperti proses administrasi yang kompleks, waktu pelayanan yang relatif lama, serta tingginya biaya operasional. Proses manual dalam kegiatan underwriting, penerbitan polis, hingga klaim seringkali menimbulkan keterlambatan dan kesalahan dalam pengolahan data (Pratama & Hidayat, 2021). Hal ini berdampak pada rendahnya efisiensi operasional serta menurunnya tingkat kepuasan nasabah. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan yang cepat, transparan, dan mudah diakses, perusahaan asuransi dituntut untuk melakukan inovasi melalui penerapan digitalisasi operasional. Digitalisasi memungkinkan otomatisasi berbagai proses bisnis serta meningkatkan kecepatan dan akurasi layanan (Rahmawati, 2022). Selain itu, penggunaan teknologi digital seperti aplikasi mobile dan sistem klaim online juga memberikan kemudahan bagi nasabah dalam mengakses layanan kapan saja dan di mana saja. Dalam perspektif manajemen, digitalisasi operasional sejalan dengan fungsi manajemen yang dikemukakan oleh George R. Terry yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Implementasi digitalisasi

memungkinkan setiap fungsi tersebut berjalan lebih efektif melalui sistem yang terintegrasi dan berbasis data (Handoko, 2019).

Digitalisasi juga memiliki peran penting dalam meningkatkan efisiensi operasional perusahaan. Efisiensi dapat dilihat dari kemampuan perusahaan dalam mengoptimalkan penggunaan sumber daya untuk menghasilkan output maksimal. Dalam kajian Manajemen Operasi, efisiensi menjadi indikator utama dalam menilai kinerja organisasi. Penerapan sistem digital terbukti mampu mengurangi biaya operasional, mempercepat proses kerja, serta meningkatkan produktivitas (Sari & Nugroho, 2021). Digitalisasi berpengaruh terhadap peningkatan kualitas layanan kepada nasabah. Kualitas layanan merupakan faktor penting dalam menentukan kepuasan pelanggan. Model SERVQUAL menjelaskan bahwa kualitas layanan terdiri dari aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Dengan adanya digitalisasi, perusahaan asuransi dapat memberikan layanan yang lebih responsif, transparan, dan mudah diakses oleh nasabah (Putri, 2022). Namun demikian, implementasi digitalisasi dalam perusahaan asuransi juga menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi digital, tingginya biaya investasi teknologi, serta risiko keamanan data. Selain itu, perubahan sistem kerja dari manual ke digital juga memerlukan adaptasi yang tidak mudah bagi organisasi (Wibowo, 2021). Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa digitalisasi operasional memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan perusahaan asuransi. Oleh karena itu, penelitian ini perlu dilakukan untuk mengkaji lebih lanjut mengenai bagaimana digitalisasi operasional dapat diimplementasikan secara efektif dalam meningkatkan kinerja perusahaan asuransi di Indonesia.

TINJAUAN TEORITIS

Digitalisasi merupakan proses transformasi dari sistem manual menuju sistem berbasis teknologi digital yang bertujuan meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta kualitas kinerja organisasi. Dalam perspektif sistem informasi manajemen, digitalisasi memungkinkan pengolahan data secara cepat, akurat, dan terintegrasi sehingga mendukung pengambilan keputusan yang lebih tepat dan responsif. Perkembangan digitalisasi juga tidak hanya terbatas pada penggunaan teknologi, tetapi telah berkembang menjadi transformasi menyeluruh dalam proses bisnis dan strategi organisasi (Mawadi & Miftahuddin, 2024). Dalam perusahaan asuransi, operasional mencakup serangkaian aktivitas penting seperti underwriting, penerbitan polis, pengelolaan premi, hingga penyelesaian klaim dan layanan nasabah. Setiap proses tersebut saling terintegrasi dan membutuhkan ketelitian tinggi karena berkaitan dengan pengelolaan risiko dan keuangan perusahaan. Kompleksitas operasional ini menuntut adanya sistem yang efisien dan terstruktur agar perusahaan mampu memberikan layanan yang optimal serta menjaga keseimbangan antara risiko dan keuntungan (Lestari, dkk, 2025).

Penerapan digitalisasi dalam perusahaan asuransi mendorong perubahan operasional menjadi lebih modern melalui pemanfaatan teknologi. Digitalisasi memungkinkan layanan seperti pembelian polis online, pembayaran premi digital, serta klaim berbasis sistem yang lebih cepat dan transparan. Selain itu, penggunaan teknologi juga meningkatkan akurasi dalam analisis data dan pengambilan keputusan, sehingga membantu perusahaan dalam mengelola risiko secara lebih efektif dan meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah (Rizqi, 2024). Efisiensi operasional merupakan kemampuan perusahaan dalam memanfaatkan sumber daya secara optimal untuk menghasilkan output maksimal dengan biaya dan waktu yang minimal. Digitalisasi berperan penting dalam meningkatkan efisiensi melalui otomatisasi proses kerja, percepatan transaksi, serta pengurangan kesalahan manusia. Penelitian menunjukkan bahwa integrasi digitalisasi, khususnya dalam sistem keuangan dan

operasional, mampu meningkatkan produktivitas, transparansi, serta efisiensi perusahaan secara signifikan (Klaudia & Muniroh, 2024).

Di sisi lain, kualitas layanan menjadi faktor utama dalam industri jasa seperti asuransi karena berhubungan langsung dengan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Digitalisasi memungkinkan perusahaan memberikan layanan yang lebih cepat, mudah diakses, dan responsif melalui platform digital. Hal ini berdampak pada peningkatan pengalaman pelanggan karena layanan dapat diakses secara real-time tanpa keterbatasan ruang dan waktu, sehingga memperkuat hubungan antara perusahaan dan nasabah (Hidayat, dkk, 2024). Digitalisasi memiliki hubungan yang erat dengan efisiensi operasional dan kualitas layanan. Penerapan teknologi digital mampu meningkatkan efisiensi melalui integrasi dan otomatisasi proses bisnis, sekaligus meningkatkan kualitas layanan melalui kecepatan dan kemudahan akses. Kombinasi keduanya memberikan dampak positif terhadap kinerja perusahaan serta daya saing di pasar. Oleh karena itu, digitalisasi menjadi strategi penting yang harus dioptimalkan oleh perusahaan, termasuk dalam industri asuransi, untuk mencapai kinerja yang berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi literatur (library research). Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk menganalisis dan memahami secara mendalam konsep digitalisasi operasional dalam perusahaan asuransi serta pengaruhnya terhadap efisiensi operasional dan kualitas layanan berdasarkan sumber-sumber ilmiah yang relevan. Studi literatur memungkinkan peneliti untuk mengkaji berbagai teori, konsep, serta hasil penelitian terdahulu secara sistematis dan komprehensif tanpa melakukan pengumpulan data lapangan secara langsung (Sugiyono, 2019). Sumber data dalam penelitian ini merupakan data sekunder yang diperoleh dari jurnal ilmiah yang terindeks di Google Scholar, buku referensi, serta publikasi akademik lainnya yang relevan dengan topik penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui proses dokumentasi, yaitu dengan mengumpulkan, membaca, dan mencatat berbagai informasi penting dari sumber-sumber literatur yang telah dipilih. Peneliti mengidentifikasi konsep-konsep utama seperti digitalisasi, operasional perusahaan asuransi, efisiensi operasional, serta kualitas layanan, kemudian mengelompokkan dan menyusunnya secara sistematis sesuai dengan kebutuhan penelitian. Proses ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang utuh serta menemukan hubungan antarvariabel yang diteliti. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif. Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis dengan cara mereduksi informasi, menyajikan data dalam bentuk narasi, serta menarik kesimpulan berdasarkan pola dan hubungan yang ditemukan dalam literatur. Analisis dilakukan secara interpretatif dengan mengaitkan berbagai hasil penelitian terdahulu sehingga menghasilkan pemahaman yang komprehensif mengenai peran digitalisasi dalam meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan perusahaan asuransi. Dengan menggunakan metode studi literatur, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang jelas dan mendalam mengenai pentingnya digitalisasi operasional dalam industri asuransi tanpa melalui survei atau wawancara langsung, melainkan melalui sintesis dari berbagai hasil penelitian yang telah ada.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Transformasi Digital Operasional dalam Industri Asuransi

Transformasi digital operasional dalam industri asuransi merupakan perubahan menyeluruh yang tidak hanya berfokus pada penggunaan teknologi, tetapi juga mencakup

sistem kerja, struktur organisasi, dan budaya perusahaan. Digitalisasi menjadi fondasi utama dalam membangun sistem operasional yang lebih modern, efisien, dan adaptif terhadap perkembangan zaman. Perusahaan asuransi yang sebelumnya mengandalkan proses manual kini mulai beralih ke sistem berbasis teknologi digital yang memungkinkan pengolahan data secara cepat, akurat, dan terintegrasi (Mawadi & Miftahuddin, 2024). Transformasi digital juga mengubah cara perusahaan dalam mengelola proses bisnis utama seperti underwriting, penerbitan polis, dan pengelolaan klaim. Proses yang sebelumnya dilakukan secara manual kini dapat diotomatisasi melalui sistem berbasis data dan algoritma, sehingga mempercepat pengambilan keputusan serta meningkatkan akurasi analisis risiko. Selain itu, digitalisasi mendorong integrasi sistem dalam satu platform terpusat yang memungkinkan aliran informasi lebih cepat dan efisien (Rizqi, 2024). Lebih lanjut, digitalisasi operasional meningkatkan fleksibilitas perusahaan dalam menghadapi tuntutan masyarakat yang menginginkan layanan cepat, transparan, dan mudah diakses. Perusahaan dapat menyediakan layanan berbasis online seperti pembelian polis, pembayaran premi, serta pengajuan klaim secara daring. Hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi internal, tetapi juga memperbaiki kualitas hubungan dengan nasabah melalui layanan yang lebih responsif (Hidayat et al., 2024).

Transformasi digital juga membawa perubahan pada budaya organisasi dan kebutuhan sumber daya manusia. Perusahaan dituntut memiliki SDM yang mampu beradaptasi dengan teknologi serta memahami pentingnya data dalam operasional. Namun, implementasi digitalisasi juga menghadapi tantangan seperti tingginya biaya investasi dan kompleksitas sistem, sehingga diperlukan perencanaan yang matang agar proses transformasi berjalan optimal. Secara keseluruhan, transformasi digital operasional merupakan langkah strategis yang tidak dapat dihindari dalam industri asuransi. Digitalisasi mampu meningkatkan efisiensi, kualitas layanan, serta daya saing perusahaan. Namun, keberhasilannya sangat bergantung pada kesiapan organisasi dalam mengelola perubahan secara terencana dan berkelanjutan (Klaudia & Muniroh, 2024).

Pengaruh Digitalisasi terhadap Efisiensi Operasional Perusahaan

Digitalisasi operasional memberikan pengaruh yang sangat signifikan terhadap peningkatan efisiensi dalam perusahaan asuransi. Efisiensi operasional mencerminkan kemampuan perusahaan dalam memanfaatkan sumber daya secara optimal untuk menghasilkan output maksimal dengan biaya dan waktu minimal. Dalam hal ini, digitalisasi berperan dalam menyederhanakan proses kerja, mempercepat alur informasi, serta mengurangi ketergantungan pada aktivitas manual, sehingga operasional menjadi lebih terstruktur dan efisien. Salah satu bentuk nyata pengaruh digitalisasi adalah melalui otomatisasi proses bisnis. Berbagai aktivitas seperti pengolahan data nasabah, verifikasi dokumen, dan pencatatan transaksi yang sebelumnya dilakukan secara manual kini dapat dijalankan secara otomatis melalui sistem digital. Hal ini tidak hanya mempercepat waktu pengerjaan, tetapi juga meningkatkan akurasi serta mengurangi risiko kesalahan manusia. Selain itu, proses seperti underwriting dapat dilakukan lebih cepat dengan dukungan teknologi berbasis data (Pratama & Hidayat, 2021). Digitalisasi juga berdampak pada efisiensi biaya operasional perusahaan. Penggunaan teknologi mengurangi kebutuhan akan kertas, distribusi dokumen, serta tenaga kerja administratif. Dengan sistem yang terintegrasi, perusahaan dapat menekan biaya tanpa mengurangi kualitas layanan. Di sisi lain, karyawan dapat dialihkan ke pekerjaan yang lebih strategis sehingga produktivitas kerja meningkat secara keseluruhan.

Selain itu, digitalisasi meningkatkan transparansi dan kontrol dalam operasional perusahaan. Sistem digital memungkinkan setiap aktivitas tercatat dan dipantau secara real-

time, sehingga memudahkan manajemen dalam melakukan pengawasan dan pengambilan keputusan. Pengelolaan data juga menjadi lebih efektif karena tersimpan dalam sistem terpusat yang menghasilkan informasi lebih akurat dan mudah diakses. Namun demikian, implementasi digitalisasi memerlukan kesiapan organisasi yang matang agar tidak menimbulkan kendala baru dalam operasional. Meskipun membutuhkan investasi awal yang cukup besar, manfaat jangka panjang yang dihasilkan jauh lebih signifikan. Oleh karena itu, digitalisasi menjadi strategi penting dalam meningkatkan efisiensi operasional serta daya saing perusahaan di era modern (Sari & Nugroho, 2021).

Peran Digitalisasi dalam Peningkatan Kualitas Layanan Nasabah

Digitalisasi operasional memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas layanan nasabah pada perusahaan asuransi. Dalam industri jasa, kualitas layanan menjadi faktor utama dalam menentukan kepuasan dan keberhasilan perusahaan dalam mempertahankan pelanggan. Digitalisasi memungkinkan perusahaan memberikan layanan yang lebih cepat, akurat, dan mudah diakses, sehingga proses yang sebelumnya memakan waktu lama kini dapat dilakukan secara instan melalui sistem berbasis online (Hidayat et al., 2024). Salah satu bentuk peningkatan kualitas layanan adalah kemudahan akses bagi nasabah. Melalui aplikasi mobile dan platform digital, nasabah dapat melakukan berbagai aktivitas seperti pembelian polis, pembayaran premi, hingga pengajuan klaim kapan saja dan di mana saja. Kemudahan ini menghilangkan keterbatasan ruang dan waktu serta meningkatkan kenyamanan dalam berinteraksi dengan perusahaan, sehingga pengalaman pelanggan menjadi lebih baik (Rahmawati, 2022).

Selain itu, digitalisasi juga meningkatkan kecepatan dan akurasi layanan. Proses seperti verifikasi dokumen dan pencairan klaim dapat dilakukan lebih cepat melalui sistem otomatis, sehingga nasabah tidak perlu menunggu lama. Di sisi lain, penggunaan sistem digital mampu meminimalkan kesalahan dalam pengolahan data, sehingga informasi yang diberikan menjadi lebih tepat dan dapat dipercaya. Hal ini berkontribusi dalam meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap perusahaan. Dalam perspektif kualitas layanan, digitalisasi mampu meningkatkan berbagai dimensi seperti keandalan, daya tanggap, dan transparansi layanan. Nasabah dapat memantau status polis, pembayaran, dan klaim secara real-time, sehingga mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan rasa aman. Selain itu, pemanfaatan data juga memungkinkan perusahaan memberikan layanan yang lebih personal sesuai dengan kebutuhan nasabah, serta meningkatkan kualitas interaksi melalui layanan digital seperti chatbot dan customer service online. Namun demikian, penerapan digitalisasi harus dikelola dengan baik agar tidak menurunkan kualitas layanan. Sistem yang digunakan harus mudah diakses dan user-friendly, serta tetap memperhatikan aspek empati dalam pelayanan. Kombinasi antara teknologi digital dan interaksi manusia menjadi kunci dalam menciptakan layanan yang optimal. Secara keseluruhan, digitalisasi tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga menjadi faktor utama dalam menciptakan layanan yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan nasabah.

Dampak Digitalisasi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah

Digitalisasi operasional dalam perusahaan asuransi memiliki dampak yang sangat signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah merupakan indikator utama dalam menilai keberhasilan perusahaan dalam memberikan layanan yang berkualitas. Dengan adanya digitalisasi, perusahaan mampu menyediakan layanan yang lebih cepat, mudah, dan transparan sehingga mampu memenuhi harapan nasabah secara lebih efektif (Hidayat et al., 2024). Salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan nasabah adalah kemudahan akses

layanan. Digitalisasi memungkinkan nasabah mengakses berbagai layanan asuransi melalui perangkat digital seperti smartphone atau komputer. Kemudahan ini memberikan kenyamanan karena nasabah tidak perlu datang langsung ke kantor, serta didukung fleksibilitas waktu dalam mengakses layanan (Rahmawati, 2022). Selain kemudahan akses, kecepatan layanan juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Proses seperti pengajuan klaim, verifikasi data, dan pembayaran premi dapat dilakukan dengan lebih cepat dibandingkan sistem manual. Kecepatan ini memberikan pengalaman layanan yang lebih baik karena nasabah tidak perlu menunggu lama.

Digitalisasi juga meningkatkan transparansi layanan yang diberikan oleh perusahaan. Nasabah dapat memantau status klaim, pembayaran premi, serta informasi polis secara real-time melalui sistem digital. Transparansi ini meningkatkan rasa aman dan kepercayaan nasabah, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap tingkat kepuasan (Hidayat et al., 2024). Kepuasan nasabah yang meningkat akan berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan. Digitalisasi memungkinkan perusahaan menciptakan pengalaman pelanggan yang lebih baik serta memberikan layanan yang lebih personal melalui pemanfaatan data nasabah. Hal ini membuat nasabah merasa lebih diperhatikan dan mendorong mereka untuk tetap setia menggunakan layanan perusahaan (Rizqi, 2024).

Namun demikian, hubungan antara digitalisasi, kepuasan, dan loyalitas tidak selalu berjalan mulus. Jika sistem digital yang digunakan tidak optimal, seperti sulit diakses atau sering mengalami gangguan, maka hal tersebut justru dapat menurunkan kepuasan nasabah. Oleh karena itu, perusahaan perlu memastikan kualitas sistem yang baik serta tetap menjaga keseimbangan antara layanan digital dan interaksi manusia (Wibowo, 2021). Secara keseluruhan, digitalisasi operasional memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Melalui kemudahan akses, kecepatan, transparansi, serta personalisasi layanan, digitalisasi mampu menciptakan pengalaman pelanggan yang lebih baik. Oleh karena itu, optimalisasi digitalisasi menjadi strategi utama bagi perusahaan asuransi dalam meningkatkan daya saing dan mempertahankan pelanggan di era modern.

Tantangan dan Strategi Implementasi Digitalisasi dalam Perusahaan Asuransi

Implementasi digitalisasi dalam perusahaan asuransi merupakan langkah strategis yang memberikan banyak manfaat, namun juga menghadapi berbagai tantangan yang kompleks. Tantangan tersebut tidak hanya berasal dari aspek teknologi, tetapi juga dari sumber daya manusia, budaya organisasi, hingga regulasi. Salah satu tantangan utama adalah kesiapan organisasi dalam menghadapi perubahan dari sistem manual ke digital yang sering menimbulkan resistensi dari karyawan (Wibowo, 2021). Selain itu, keterbatasan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi digital menjadi hambatan serius dalam implementasi digitalisasi. Tidak semua karyawan siap beradaptasi dengan teknologi baru, sehingga dapat menghambat efektivitas operasional. Oleh karena itu, perusahaan perlu meningkatkan kompetensi SDM melalui pelatihan dan pengembangan secara berkelanjutan agar proses transformasi berjalan optimal (Klaudia & Muniroh, 2024).

Tantangan berikutnya adalah tingginya biaya investasi teknologi. Implementasi digitalisasi memerlukan infrastruktur yang memadai, seperti perangkat keras, perangkat lunak, serta sistem keamanan data yang canggih. Hal ini menjadi beban bagi perusahaan, terutama yang berskala kecil dan menengah, sehingga diperlukan perencanaan investasi yang matang (Pratama & Hidayat, 2021). Kompleksitas integrasi sistem juga menjadi kendala dalam digitalisasi. Banyak perusahaan asuransi telah memiliki sistem lama yang sulit diintegrasikan dengan teknologi baru. Jika tidak dikelola dengan baik, hal ini dapat

menyebabkan inkonsistensi data dan gangguan operasional. Oleh karena itu, perusahaan harus memastikan kompatibilitas dan integrasi sistem berjalan secara optimal (Sari & Nugroho, 2021). Di sisi lain, aspek keamanan data menjadi tantangan yang sangat penting. Data nasabah yang bersifat sensitif rentan terhadap ancaman kebocoran dan serangan siber. Risiko ini dapat merugikan perusahaan secara finansial maupun reputasi, sehingga diperlukan sistem keamanan yang kuat dan pengawasan secara berkala (Mawadi & Miftahuddin, 2024). Selain itu, regulasi dan kepatuhan juga menjadi faktor penting dalam implementasi digitalisasi. Perusahaan harus memastikan bahwa sistem yang digunakan sesuai dengan peraturan yang berlaku, terutama terkait perlindungan data dan keamanan informasi. Ketidaktepatan dapat menimbulkan sanksi yang merugikan, sehingga pemahaman terhadap regulasi menjadi hal yang wajib (Wibowo, 2021).

Untuk menghadapi berbagai tantangan tersebut, perusahaan perlu menerapkan strategi yang tepat. Salah satunya adalah manajemen perubahan (*change management*) yang efektif, dengan melibatkan karyawan dalam proses transformasi serta meningkatkan kompetensi melalui pelatihan. Selain itu, perencanaan investasi teknologi yang strategis dan pemanfaatan teknologi yang fleksibel seperti cloud juga menjadi langkah penting (Pratama & Hidayat, 2021). Secara keseluruhan, implementasi digitalisasi dalam perusahaan asuransi memerlukan pengelolaan yang matang dan berkelanjutan. Dengan strategi yang tepat, seperti peningkatan SDM, penguatan keamanan data, serta inovasi yang terus-menerus, digitalisasi dapat menjadi faktor kunci dalam meningkatkan efisiensi, kualitas layanan, dan daya saing perusahaan di era digital (Rizqi, 2024).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa digitalisasi operasional memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan pada perusahaan asuransi. Penerapan teknologi digital mampu mengubah proses bisnis yang sebelumnya manual menjadi lebih otomatis, cepat, dan terintegrasi. Hal ini berdampak langsung pada peningkatan efisiensi operasional melalui pengurangan biaya, waktu, serta kesalahan dalam pengolahan data. Selain itu, digitalisasi juga berkontribusi signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah. Layanan menjadi lebih cepat, akurat, transparan, dan mudah diakses, sehingga mampu meningkatkan kepuasan serta loyalitas pelanggan. Digitalisasi memungkinkan perusahaan memberikan pengalaman layanan yang lebih modern dan responsif sesuai dengan kebutuhan masyarakat di era digital. Namun demikian, implementasi digitalisasi juga menghadapi berbagai tantangan seperti keterbatasan sumber daya manusia, tingginya biaya investasi teknologi, serta risiko keamanan data. Oleh karena itu, perusahaan asuransi perlu menerapkan strategi yang tepat, seperti peningkatan kompetensi SDM, perencanaan investasi yang matang, serta penguatan sistem keamanan informasi. Secara keseluruhan, digitalisasi bukan hanya menjadi kebutuhan, tetapi juga strategi utama bagi perusahaan asuransi untuk meningkatkan kinerja, daya saing, serta keberlanjutan bisnis di tengah perkembangan teknologi yang semakin pesat.

DAFTAR PUSTAKA

- Hidayat, A., Siregar, M., & Putra, D. (2024). Transformasi Digital Dalam Layanan Asuransi dan Pengalaman Nasabah. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 10(2), 145–158.
- Klaudia, R., & Muniroh, L. (2024). Digitalisasi dan Efisiensi Operasional Pada Sektor Jasa Keuangan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 12(1), 78–90.

- Lestari, D., Prasetyo, B., & Ananda, R. (2025). *Manajemen Operasional Asuransi Di Era Digital*. Jakarta: Penerbit Andi.
- Mawadi, A., & Miftahuddin. (2024). Strategi Transformasi Digital Dalam Industri Keuangan. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 28(1), 101–115.
- Pratama, R., & Hidayat, F. (2021). Otomatisasi Dan Efisiensi Dalam Industri Asuransi. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 8(2), 210–222.
- Putri, N. (2022). Peningkatan Kualitas Layanan Melalui Digitalisasi Pada Perusahaan Asuransi. *Prosiding Seminar Nasional Manajemen dan Bisnis*, 3, 55–68.
- Rahmawati, S. (2022). Pengaruh Layanan Digital Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 6(2), 89–102.
- Rizqi, M. (2024). *Big Data Dalam Analisis Risiko Perusahaan Asuransi*. Bandung: Alfabeta.
- Sari, D., & Nugroho, B. (2021). Efisiensi Operasional Melalui Integrasi Digital. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 18(2), 67–80.
- Wibowo, T. (2021). *Tantangan Transformasi Digital Dalam Organisasi*. Yogyakarta: Deepublish.

