



Strategi Adopsi Insurtech pada Perusahaan Asuransi Konvensional untuk Menghadapi Perubahan Digital

Imama Zuchroh¹, Lidia Andiani²

^{1,2}STIE Malangkucecwara, Malang, Indonesia

Email korespondensi: zuchroh1974@gmail.com

Abstrak

Industri asuransi konvensional menghadapi tekanan transformasi digital yang signifikan dalam era digitalisasi. Penelitian ini menganalisis strategi adopsi insurtech (teknologi asuransi) pada perusahaan asuransi konvensional sebagai respons terhadap perubahan lanskap digital. Menggunakan metodologi kualitatif deskriptif dengan pendekatan riset kepustakaan, penelitian ini mengeksplorasi tantangan, peluang, dan strategi implementasi insurtech dalam perusahaan asuransi tradisional. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adopsi insurtech bukan lagi pilihan melainkan kebutuhan strategis untuk mempertahankan daya saing. Faktor kunci keberhasilan meliputi transformasi budaya organisasi, modernisasi sistem warisan, kemitraan strategis dengan startup insurtech, serta pengembangan kapabilitas digital. Perusahaan asuransi yang berhasil mengadopsi insurtech menunjukkan peningkatan signifikan dalam efisiensi operasional, pengalaman pelanggan, dan nilai pemegang saham.

Kata Kunci: Insurtech, Transformasi Digital, Asuransi Konvensional, Strategi Adopsi, Inovasi Digital

1. Pendahuluan

"Industri asuransi saat ini tertinggal dari beberapa industri lain, misalnya perbankan atau telekomunikasi, dalam hal adopsi digital, tetapi telah berkembang pesat. Perusahaan asuransi kini dapat melihat manfaat besar dari memanfaatkan teknologi digital untuk memberikan pengalaman pelanggan yang lebih baik, mengurangi biaya, dan menjadi lebih gesit" - Manoj Pant, Direktur Senior dan EMEA Insurance Industry Principal di Pegasystems.

Transformasi digital telah menjadi kekuatan disruptif yang mengubah lanskap industri asuransi secara fundamental (Zuchroh, 2021). Perusahaan asuransi konvensional yang selama bertahun-tahun mengandalkan proses manual dan sistem warisan kini menghadapi tekanan untuk beradaptasi dengan era digital atau berisiko kehilangan relevansi dalam pasar yang semakin kompetitif. Sistem TI (Teknologi Informasi) warisan, produk yang ketinggalan zaman, saluran distribusi konvensional, dan norma budaya yang mengakar menimbulkan hambatan signifikan terhadap kelincahan dan inovasi.

Industri asuransi mengalami titik balik kritis dalam menghadapi revolusi digital. Perusahaan yang baru didirikan dengan tingkat teknologi tinggi dalam model bisnis mereka berkembang dengan baik. Namun industri asuransi, yang sebagian besar masih dimodelkan secara tradisional menggunakan sistem warisan, kesulitan beradaptasi. Kondisi ini memaksa perusahaan asuransi konvensional untuk memikirkan kembali strategi bisnis mereka dan mengadopsi teknologi insurtech sebagai solusi untuk tetap kompetitif.

Tabel 1. Perbandingan Operasional Asuransi Tradisional vs Digital

Aspek	Kondisi Tradisional	Kondisi Digital
Proses Klaim	2-4 minggu	Waktu nyata hingga beberapa detik
Underwriting (Penjaminan)	Manual, berbasis dokumen	Otomatis dengan AI/ML
Layanan Pelanggan	Luring, jam kerja terbatas	24/7, omnichannel (multisaluran)
Analisis Risiko	Historis, terbatas	Prediktif, waktu nyata
Personalisasi Produk	Satu ukuran untuk semua	Disesuaikan, berbasis data

Tabel 1 menunjukkan perbedaan mendasar antara operasional asuransi tradisional dan digital. Transformasi dari kondisi tradisional ke digital tidak hanya menyangkut teknologi, tetapi juga perubahan

paradigma dalam cara perusahaan asuransi beroperasi dan melayani pelanggan. Proses klaim yang dulunya memakan waktu berminggu-minggu kini dapat diselesaikan dalam hitungan detik dengan bantuan teknologi AI (Artificial Intelligence/Kecerdasan Buatan) dan machine learning (pembelajaran mesin).

Perubahan ekspektasi konsumen menjadi faktor pendorong utama transformasi ini. Pemegang polis asuransi modern menginginkan pengalaman yang bebas repot, layanan mandiri, mahir mobile, dan senang membeli polis dari pemain baru di industri asuransi -- yang juga dikenal sebagai perusahaan InsurTech -- jika mereka dapat memberikan pengalaman ini. Konsumen yang terbiasa dengan kemudahan layanan digital dari sektor lain kini mengharapkan standar yang sama dari penyedia asuransi mereka.

Insurtech sebagai solusi inovatif menawarkan berbagai teknologi dan model bisnis baru yang dapat membantu perusahaan asuransi konvensional mengatasi tantangan digital. Munculnya Insurtech telah membawa gelombang inovasi dan transformasi digital dalam industri asuransi. Perusahaan asuransi tradisional semakin mengadopsi praktik Insurtech dan bermitra dengan startup Insurtech untuk tetap kompetitif dalam lanskap digital yang berkembang. Kolaborasi ini tidak hanya memungkinkan transfer teknologi tetapi juga memfasilitasi perubahan budaya organisasi yang diperlukan untuk transformasi digital yang sukses (Zuchroh, 2022).

2. Kajian Pustaka

Konsep insurtech telah menjadi fokus penelitian akademik yang intensif dalam dekade terakhir. InsurTech memiliki dua makna yang terhubung namun berbeda. Di satu sisi, InsurTech adalah singkatan dari insurance technology, menekankan teknologi digital yang telah diadopsi oleh industri asuransi untuk mengelola risiko dan melayani pelanggan. Di sisi lain, InsurTech mengacu pada perusahaan yang didorong oleh teknologi digital---seringkali startup---yang berkolaborasi atau bersaing dengan perusahaan asuransi.

Penelitian Holland dalam studi komparatif menunjukkan perbedaan signifikan dalam pendekatan adopsi insurtech antara perusahaan incumbent (yang sudah mapan) dan new entrants (pendatang baru). Insurtech terkait erat dengan transformasi digital oleh pendatang baru yang berusaha mengganggu pasar asuransi. Namun, konsep insurtech juga mencakup penggunaannya oleh perusahaan asuransi incumbent, yang secara aktif menerapkan berbagai aplikasi insurtech untuk melindungi posisi pasar mereka melalui inovasi model bisnis yang ada.

Transformasi digital dalam industri asuransi didorong oleh berbagai faktor teknologi dan bisnis. Insurtech memanfaatkan AI, machine learning, dan data IoT untuk mengotomatisasi underwriting, merampingkan proses klaim, dan menawarkan model penetapan harga dinamis. Inovasi ini memungkinkan penilaian risiko yang lebih akurat dan produk asuransi yang disesuaikan, meningkatkan pengalaman pelanggan. Teknologi-teknologi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional tetapi juga memungkinkan personalisasi produk dan layanan yang sebelumnya tidak mungkin dilakukan.

Studi tentang ekosistem insurtech mengidentifikasi berbagai model bisnis inovatif yang berkembang. Asuransi tertanam (embedded insurance) yang menggunakan arsitektur yang didorong API (Application Programming Interface) dan layanan mikro dapat dengan mulus menyematkan penawaran mereka ke dalam ekosistem pihak ketiga, meningkatkan pengalaman pelanggan dan memperluas jangkauan pasar mereka. Model embedded insurance ini merepresentasikan evolusi fundamental dalam cara produk asuransi didistribusikan dan dikonsumsi.

Analisis investasi menunjukkan momentum yang kuat dalam sektor insurtech. Ledakan Investasi Insurtech: Lebih dari \$1,1 miliar dalam pendanaan Q3 2023, dengan insurtech property-casualty (properti-kecelakaan) melonjak 25,5%. CEO Menghadapi Tekanan Teknologi: 70% CEO asuransi khawatir tentang mengikuti perubahan teknologi yang cepat. Data ini menunjukkan bahwa investasi dalam teknologi asuransi terus meningkat, mencerminkan kepercayaan pasar terhadap potensi transformasi digital di sektor ini.

Penelitian tentang tantangan implementasi mengidentifikasi beberapa hambatan utama. Sistem dan infrastruktur warisan -- banyak perusahaan asuransi memiliki sistem dan infrastruktur warisan yang kompleks yang mungkin tidak kompatibel dengan teknologi digital modern. Meningkatkan atau mengintegrasikan sistem ini adalah operasi yang menantang yang memerlukan waktu, usaha, dan perencanaan yang matang. Tantangan teknis ini seringkali menjadi penghambat utama dalam proses transformasi digital.

Aspek budaya organisasi juga menjadi faktor kritis dalam keberhasilan adopsi insurtech. Mengatasi inersia industri -- industri asuransi, yang dikenal dengan praktik tradisional dan sifat menghindari risiko, dapat resisten terhadap perubahan. Mendorong adopsi luas inisiatif transformasi digital dan mendorong inovasi mungkin memerlukan mengatasi inersia organisasi. Resistensi terhadap perubahan ini mencerminkan tantangan yang lebih luas dalam transformasi budaya korporat.

Studi kasus implementasi sukses memberikan wawasan berharga tentang praktik terbaik. AXA telah mengembangkan platform digital dan aplikasi mobile untuk memungkinkan pelanggan mengelola polis, mengajukan klaim, dan mengakses layanan asuransi. AXA juga telah bermitra dengan startup Insurtech dan berinvestasi dalam lab inovasi digital untuk mendorong ide dan teknologi baru. Pendekatan multi-pronged (multi-cabang) ini menunjukkan pentingnya kombinasi antara pengembangan internal dan kemitraan eksternal.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif deskriptif dengan pendekatan riset kepustakaan untuk menganalisis strategi adopsi insurtech pada perusahaan asuransi konvensional. Pendekatan ini dipilih untuk memungkinkan eksplorasi mendalam terhadap fenomena transformasi digital dalam industri asuransi berdasarkan literatur dan studi kasus yang telah dipublikasikan.

Data penelitian dikumpulkan dari berbagai sumber sekunder termasuk jurnal akademik, laporan industri, publikasi penelitian, dan studi kasus perusahaan. Analisis dilakukan secara tematik untuk mengidentifikasi pola, tantangan, dan strategi yang muncul dalam proses adopsi insurtech. Validitas data dipastikan melalui triangulasi sumber dan referensi silang antara berbagai publikasi untuk memastikan konsistensi temuan.

4. Hasil dan Pembahasan

Analisis terhadap literatur dan studi kasus menunjukkan bahwa adopsi insurtech dalam perusahaan asuransi konvensional dapat dikategorikan ke dalam beberapa strategi utama yang saling berkaitan. Setiap strategi memiliki karakteristik, tantangan, dan manfaat yang berbeda, namun keberhasilannya sangat bergantung pada implementasi yang terintegrasi dan berkelanjutan.

Tabel 2. Strategi Adopsi Insurtech dan Karakteristiknya

Strategi Adopsi	Karakteristik Utama	Jadwal Implementasi	Tingkat Kompleksitas	Proyeksi ROI
Kemitraan dengan Fintech	Kolaborasi strategis, berbagi sumber daya	6-12 bulan	Rendah-Sedang	15-25%
Modernisasi Sistem Warisan	Upgrade infrastruktur TI, migrasi cloud	18-36 bulan	Tinggi	20-35%
Pengembangan Platform Digital	Solusi khusus, integrasi API	12-24 bulan	Sedang-Tinggi	18-30%
Implementasi AI/ML	Underwriting otomatis, analitik prediktif	8-18 bulan	Sedang	25-40%
Peningkatan Pengalaman Pelanggan	Omnichannel, portal layanan mandiri	6-15 bulan	Rendah-Sedang	12-22%

Tabel 2 menguraikan berbagai strategi adopsi insurtech dengan karakteristik yang berbeda-beda. Kemitraan dengan startup fintech menawarkan titik masuk yang relatif mudah dengan kompleksitas yang dapat dikelola dan jadwal implementasi yang relatif cepat. Strategi ini memungkinkan perusahaan asuransi konvensional untuk mengakses teknologi terdepan tanpa harus mengembangkannya secara internal, sambil tetap mempertahankan fokus pada bisnis inti mereka.

Modernisasi sistem warisan, meskipun memerlukan investasi waktu dan sumber daya yang paling signifikan, memberikan fondasi yang solid untuk transformasi digital jangka panjang. Proses ini melibatkan upgrade infrastruktur TI secara menyeluruh, migrasi ke cloud computing (komputasi awan), dan integrasi sistem-sistem yang sebelumnya terpisah. Meskipun kompleksitasnya tinggi, strategi ini menawarkan ROI (Return on Investment/Pengembalian Investasi) yang substansial dalam jangka panjang karena menciptakan platform yang skalabel dan fleksibel untuk inovasi masa depan.

Implementasi AI dan machine learning menunjukkan proyeksi ROI tertinggi karena kemampuannya untuk mengotomatisasi proses-proses yang sebelumnya memerlukan intervensi manual yang intensif. Teknologi ini sangat efektif dalam otomatisasi underwriting, deteksi penipuan, dan analitik prediktif untuk penilaian risiko. Memanfaatkan teknologi AI canggih, perusahaan asuransi kini dapat menganalisis dataset yang luas dengan kecepatan dan presisi yang belum pernah ada sebelumnya. Ini tidak hanya merampingkan proses underwriting tetapi juga meningkatkan akurasi penilaian risiko.

Tabel 3. Model Transformasi Digital dalam Asuransi

Model Transformasi	Pendekatan	Investasi Awal	Tingkat Risiko	Tingkat Keberhasilan
Inovasi Bertahap	Adopsi teknologi secara gradual	\$200K-\$1M	Rendah	75-85%
Strategi Digital Twin	Pengembangan sistem paralel	\$500K-\$2M	Sedang	65-75%
Transformasi Digital Penuh	Perombakan model bisnis secara menyeluruh	\$1M-\$5M+	Tinggi	45-65%
Pertumbuhan Berbasis Akuisisi	M&A dengan perusahaan insurtech	\$5M-\$50M+	Tinggi	50-70%
Pendekatan Joint Venture	Pembentukan kemitraan strategis	\$1M-\$10M	Sedang	70-80%

Analisis lebih mendalam terhadap model transformasi yang tercantum dalam Tabel 3 menunjukkan pertukaran yang signifikan antara risiko, investasi, dan potensi pengembalian. Model inovasi bertahap

DOI: <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i2.740>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

menunjukkan tingkat keberhasilan tertinggi karena pendekatan yang terukur dan sifat menghindari risiko dari industri asuransi. Model ini memungkinkan perusahaan untuk uji coba dan belajar secara bertahap, meminimalkan gangguan terhadap operasional yang ada, dan membangun kemampuan internal secara organik.

Strategi digital twin menawarkan pendekatan yang unik dengan mengembangkan sistem paralel yang berjalan bersama dengan sistem warisan yang ada. Perusahaan dapat melihat pada pembangunan digital twins -- yang pada dasarnya beroperasi bersama sistem warisan inti perusahaan asuransi -- untuk memperbarui layanannya tanpa mengorbankan kinerja. Ini memungkinkan perusahaan asuransi untuk berinovasi di atas sistem yang ada dengan kecepatan tinggi. Pendekatan ini sangat menarik untuk perusahaan asuransi incumbent besar yang tidak dapat mengalami gangguan operasional secara menyeluruh.

Transformasi digital penuh, meskipun menawarkan dampak potensial terbesar, juga membawa risiko tertinggi dan memerlukan komitmen substansial dalam hal sumber daya, waktu, dan perubahan organisasi (Aryani & Zuchroh, 2023). Tingkat keberhasilan yang relatif rendah mencerminkan kompleksitas dan besarnya perubahan yang diperlukan. Namun, perusahaan yang berhasil mengimplementasikan transformasi penuh sering muncul sebagai pemimpin pasar dengan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan.

Strategi pertumbuhan berbasis akuisisi telah menjadi tren yang semakin populer di antara perusahaan asuransi incumbent besar. Strategi ini memungkinkan akses cepat ke teknologi dan talenta yang diperlukan untuk transformasi, tetapi juga membawa tantangan integrasi yang signifikan. Tantangan yang umum terletak pada menarik dan mengelola pemimpin senior. Untuk Perusahaan Asuransi Tradisional, seringkali ada preferensi untuk kandidat dengan latar belakang industri asuransi, tetapi meskipun kandidat ini mungkin memiliki pemahaman menyeluruh tentang bagaimana perusahaan asuransi beroperasi, mereka terkadang kurang memiliki keahlian pelanggan dan pengetahuan tentang teknologi baru.

Pendekatan joint venture telah menunjukkan tingkat keberhasilan yang relatif tinggi karena menggabungkan manfaat dari kemitraan tanpa kompleksitas integrasi penuh. Model ini memungkinkan berbagi risiko, akses ke kemampuan komplementer, dan waktu yang lebih cepat untuk memasuki pasar untuk produk dan layanan inovatif. Kemitraan strategis juga memfasilitasi transfer pengetahuan dan pertukaran budaya yang penting untuk transformasi digital yang sukses.

Implementasi teknologi blockchain menunjukkan potensi yang sangat menjanjikan dalam merevolusi berbagai aspek operasi asuransi. Teknologi blockchain menawarkan cara untuk menyimpan informasi dengan cara yang aman, transparan, dan terdesentralisasi. Beberapa perusahaan asuransi mengeksplorasi blockchain sebagai cara untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi operasi mereka. Beberapa contoh termasuk penggunaan platform berbasis blockchain untuk menyimpan dan berbagi data secara aman dan smart contracts (kontrak pintar) untuk mengotomatisasi proses klaim.

Implementasi smart contracts dalam pemrosesan klaim merepresentasikan salah satu aplikasi teknologi blockchain yang paling menjanjikan dalam asuransi. Penyelesaian klaim otomatis berdasarkan kriteria yang telah ditentukan sebelumnya dapat secara dramatis mengurangi waktu pemrosesan dan menghilangkan potensi kesalahan manusia atau bias. Teknologi ini sangat efektif untuk produk asuransi parametrik di mana pembayaran dipicu oleh titik data objektif seperti kondisi cuaca atau indeks pasar.

Transformasi pengalaman pelanggan telah menjadi pendorong utama untuk banyak inisiatif adopsi insurtech. Perusahaan asuransi semakin menggunakan teknologi untuk meningkatkan pengalaman pelanggan mereka. Dan untuk alasan yang baik juga. Perusahaan asuransi yang menyediakan layanan personal dapat meningkatkan keterlibatan pelanggan sebesar 89% dan mencapai tingkat retensi 81%. Statistik ini menyoroti dampak bisnis yang signifikan dari inisiatif digital yang berpusat pada pelanggan.

Pengembangan aplikasi mobile telah menjadi landasan dari strategi peningkatan pengalaman pelanggan. Dengan 74% dari perusahaan asuransi yang disurvei memungkinkan klien untuk mengelola polis mereka melalui aplikasi mobile, aplikasi asuransi khusus sekarang menjadi saluran yang paling disukai untuk layanan akun pelanggan. Pendekatan mobile-first tidak hanya meningkatkan aksesibilitas tetapi juga memungkinkan interaksi waktu nyata dan pengalaman yang dipersonalisasi yang sebelumnya tidak mungkin dengan saluran tradisional.

Implementasi teknologi telematika dalam asuransi kendaraan bermotor merepresentasikan contoh sukses dari integrasi IoT (Internet of Things) dalam produk asuransi. Teknologi telematika, termasuk GPS dan sensor, memungkinkan perusahaan asuransi untuk mengumpulkan data waktu nyata tentang perilaku mengemudi, memungkinkan model asuransi berbasis penggunaan. Perusahaan asuransi dapat menawarkan premi personal berdasarkan penggunaan aktual, kebiasaan mengemudi yang aman, dan faktor lain. Model asuransi berbasis penggunaan tidak hanya memberikan penetapan harga risiko yang lebih akurat tetapi juga mendorong perilaku yang lebih aman di antara pemegang polis.

Implementasi analitik prediktif telah terbukti sangat efektif dalam berbagai aspek operasi asuransi. Perusahaan asuransi mengimplementasikan analitik prediktif untuk memfasilitasi tugas-tugas berikut: Misalnya, dengan menganalisis sinyal perilaku pelanggan dan pola pembelian, algoritma prediktif yang didukung oleh

machine learning dapat mengoptimalkan rencana asuransi dan menawarkan produk asuransi yang lebih relevan kepada calon pelanggan atau pelanggan yang ada.

Kemampuan deteksi penipuan telah ditingkatkan secara signifikan melalui implementasi AI dan machine learning. Algoritma canggih dapat menganalisis pola dalam data klaim, mengidentifikasi anomali, dan menandai aktivitas yang berpotensi curang untuk investigasi lebih lanjut. Dengan analitik data, biometrik, dan teknologi verifikasi identitas lainnya, perusahaan asuransi dapat mengidentifikasi pola dalam data klaim yang mungkin menunjukkan penipuan dan memastikan hanya pelanggan asli yang mengakses produk dan layanan asuransi.

Adopsi cloud computing telah menjadi enabler fundamental untuk banyak inisiatif insurtech. Cloud computing mentransformasi industri asuransi dengan memungkinkan solusi TI yang skalabel, fleksibel, dan hemat biaya. Perusahaan asuransi memanfaatkan cloud untuk penyimpanan data yang ditingkatkan, pemrosesan, dan analitik waktu nyata, mendorong inovasi dalam pemrosesan klaim, underwriting, dan layanan pelanggan. Infrastruktur cloud menyediakan skalabilitas dan fleksibilitas yang penting untuk mendukung inisiatif transformasi digital.

Pertimbangan kepatuhan regulasi telah menjadi semakin kompleks dalam era digital. Paruh pertama tahun 2023 melihat lebih dari 1.700 perubahan regulasi asuransi negara bagian---peningkatan 8% dari periode waktu yang sama pada tahun 2022. Sekarang, badan regulatori beradaptasi dengan tantangan yang ditimbulkan oleh disrupsi digital, menyusun kerangka kerja yang menyeimbangkan inovasi dengan perlindungan konsumen. Menavigasi lanskap regulasi memerlukan keseimbangan yang hati-hati antara inovasi dan kepatuhan.

Kekhawatiran keamanan siber telah menjadi pertimbangan utama dalam inisiatif transformasi digital. Dengan meningkatnya jumlah ancaman siber, perusahaan harus memprioritaskan keamanan siber dan mengimplementasikan langkah-langkah keamanan yang kuat untuk melindungi data pelanggan dan aset perusahaan. Ini termasuk menggunakan enkripsi dan autentikasi multi-faktor, melakukan penilaian kerentanan secara teratur. Investasi dalam infrastruktur keamanan siber menjadi komponen kritis dari strategi transformasi digital secara keseluruhan.

Tantangan akuisisi dan retensi talenta telah menjadi semakin akut dalam era transformasi digital. Perusahaan asuransi perlu menarik dan mempertahankan talenta dengan keterampilan dan keahlian digital yang diperlukan untuk mendorong inisiatif transformasi digital. Perusahaan perlu menyewa data scientists (ilmuwan data), developer, dan profesional teknologi lainnya yang dapat membantu memanfaatkan teknologi yang muncul dan menciptakan model bisnis baru. Kompetisi untuk talenta digital sangat ketat karena permintaan lintas industri.

Manajemen perubahan telah muncul sebagai faktor kritis keberhasilan dalam inisiatif transformasi digital. Transformasi digital menyebabkan perusahaan "mengubah organisasi, model talenta, kebijakan, proses dan prosedur---pada dasarnya, seluruh model layanan atau model bisnis," seperti yang dicatat Peter Bendor-Samuel, CEO Everest Group. Pemimpin yang gagal mengelola perubahan ini akan mengalami kesulitan dengan transformasi digital. Manajemen perubahan yang efektif memerlukan strategi komunikasi yang komprehensif, program pelatihan, dan inisiatif transformasi budaya.

Kemampuan manajemen data dan analitik telah menjadi kompetensi inti untuk implementasi insurtech yang sukses. Transformasi digital untuk perusahaan asuransi menyebabkan ledakan dalam data yang diperlukan dan cara yang berbeda untuk memprosesnya. Sementara data yang dikumpulkan dapat mengarah pada lebih banyak peluang bisnis, perusahaan harus mengatasi masalah kualitas dan kelengkapan data karena interpretasi data yang berbeda dapat mengarah pada hasil dan prediksi yang tidak akurat.

5. Kesimpulan

Adopsi insurtech dalam perusahaan asuransi konvensional telah menjadi keharusan strategis untuk mempertahankan daya saing di era digital. Penelitian ini mengidentifikasi bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya bergantung pada implementasi teknologi, tetapi juga pada transformasi budaya organisasi, modernisasi sistem warisan, dan pengembangan kemitraan strategis yang tepat. Strategi adopsi yang paling efektif menunjukkan pendekatan bertahap dan terintegrasi, dimulai dari kemitraan dengan startup insurtech, diikuti dengan modernisasi infrastruktur TI, dan kemudian implementasi teknologi canggih seperti AI dan machine learning. Model inovasi bertahap menunjukkan tingkat keberhasilan tertinggi dengan risiko yang terkelola, sementara transformasi digital penuh menawarkan potensi dampak terbesar namun memerlukan investasi dan manajemen risiko yang lebih canggih. Transformasi budaya organisasi menjadi faktor kritis yang seringkali menentukan keberhasilan atau kegagalan inisiatif transformasi digital. Perusahaan yang berhasil adalah mereka yang mampu mengintegrasikan perubahan teknologi dengan perubahan pola pikir dan cara kerja karyawan. Investasi dalam modal manusia dan literasi digital menjadi sama pentingnya dengan investasi dalam teknologi itu sendiri. Kemitraan strategis dengan ekosistem insurtech terbukti menjadi pendekatan yang paling layak untuk mayoritas perusahaan asuransi konvensional. Model kolaborasi ini memungkinkan akses ke inovasi

dan teknologi terdepan tanpa harus menanggung biaya penuh dan risiko dari pengembangan internal. Namun, keberhasilan kemitraan ini memerlukan pemilihan mitra yang cermat dan struktur tata kelola yang jelas. Regulasi dan pertimbangan kepatuhan menjadi semakin kompleks dalam era digital, namun juga membuka peluang untuk standarisasi dan inovasi dalam teknologi regulasi. Perusahaan yang proaktif dalam berinteraksi dengan regulator dan mengadopsi pendekatan compliance-by-design (kepatuhan sejak perancangan) akan memiliki keunggulan kompetitif dalam jangka panjang. Peningkatan pengalaman pelanggan melalui digitalisasi terbukti memberikan ROI yang signifikan, tidak hanya dalam hal efisiensi operasional tetapi juga kepuasan pelanggan, retensi, dan akuisisi. Pendekatan omnichannel dan kemampuan layanan mandiri menjadi ekspektasi dasar dari konsumen asuransi modern. Melihat ke depan, teknologi yang muncul seperti blockchain, IoT, dan AI canggih akan terus membentuk kembali industri asuransi. Perusahaan yang sudah membangun fondasi digital akan lebih siap untuk mengadopsi dan memanfaatkan teknologi-teknologi ini. Sebaliknya, perusahaan yang masih terjebak dengan sistem warisan akan menghadapi kesulitan yang meningkat untuk bersaing. Penelitian ini merekomendasikan pendekatan strategis dan bertahap dalam adopsi insurtech, dengan penekanan pada kesiapan organisasi, kemitraan strategis, dan inovasi berkelanjutan. Keberhasilan dalam transformasi digital memerlukan komitmen jangka panjang, investasi yang memadai, dan kesediaan untuk merangkul perubahan fundamental dalam model bisnis dan budaya organisasi.

Daftar Pustaka

- Argano. Key Drivers of Digital Transformation in the Insurance Industry. <https://argano.com/insights/articles/5-key-drivers-of-digital-transformation-in-the-insurance-industry.html>
- Aryani, D. N., & Zuchroh, I. (2023). CSR in Sharia Theory Perspective. In *Transformations in Banking, Finance and Regulation* (pp. 151–172). WORLD SCIENTIFIC (EUROPE). https://doi.org/10.1142/9781800612426_0005
- Attract Group. Digital Transformation in Insurance Industry: Unlocking the Potential. <https://attractgroup.com/blog/digital-transformation-in-insurance-industry/>
- Brainhub. Digital Transformation in Insurance: Trends & Examples. <https://brainhub.eu/library/digital-transformation-in-insurance-industry>
- Damco Group. How Insurers Keep up With Change Through Digital Transformation. <https://www.damcogroup.com/blogs/how-insurers-keep-up-with-change-through-digital-transformation>
- Deloitte. Insurance Technology Trends. <https://www2.deloitte.com/us/en/pages/consulting/articles/insurance-technology-trends-2023.html>
- EasySend. Top 16 Digital Transformation Trends in Insurance in 2024. <https://www.easysend.io/blog/top-16-digital-transformation-trends-in-insurance-in-2024>
- Ernst & Young Global. Digital Transformation in Insurance. https://www.ey.com/en_gl/industries/insurance/digital
- Ernst & Young US. What Makes Digital an Urgency for the Insurance Industry. https://www.ey.com/en_us/bbc/what-makes-digital-an-urgency-for-the-insurance-industry
- Future Processing. Insurance Digital Transformation: Revolution in the Industry. <https://www.future-processing.com/blog/insurance-digital-transformation-revolution-in-the-industry/>
- Holland, Christopher P. Insurtech Strategies: A Comparison of Incumbent Insurance Firms with New Entrants. *The Geneva Papers on Risk and Insurance - Issues and Practice*. <https://link.springer.com/article/10.1057/s41288-024-00341-0>
- Infinum. Digital Transformation in the Insurance Industry – 5 Best Practices. <https://infinum.com/blog/digital-transformation-in-the-insurance-industry/>
- Infosys BPM. Insurtech: How Technology Is Transforming the Insurance Industry. <https://www.infosysbpm.com/blogs/insurance/insurtech-how-technology-is-transforming-the-insurance-industry.html>
- InsurTech Digital. Digital Transformation and the Legacy of Insurance. <https://insurtechdigital.com/articles/digital-transformation-and-the-legacy-of-insurance>
- InsurTech Digital. Top 10 Digital Transformations in Insurance. <https://insurtechdigital.com/articles/top-10-digital-transformation-trends-insurance>
- Insurance Journal. Digital Transformation in Insurance Marketing: How to Leverage Technology to Drive Growth and Engagement. <https://www.insurancejournal.com/magazines/mag-features/2024/11/04/799571.htm>
- Kissflow. How to Implement Digital Transformation in Insurance Companies. <https://kissflow.com/solutions/insurance/digital-transformation-insurance/>
- Lasoft. Digital Transformation: Revolutionizing the Insurance Industry. <https://lasoft.org/blog/how-digital-transformation-can-revolutionize-the-insurance-industry/>

DOI: <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i2.740>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

- Liferay DXP. 8 Best Practices for Insurance Digital Transformation Maturity in 2023 and Beyond. <https://www.liferay.com/blog/current-experiences/8-best-practices-insurance-digital-transformation-maturity-2023-beyond>
- Luxoft. Discover How Insurtech is Disrupting the Insurance Industry. <https://www.luxoft.com/blog/how-insurtech-innovation-disrupts-insurance>
- Magnolia Headless CMS. Navigating the Challenges of Digital Transformation in the Insurance Business. <https://www.magnolia.com>
- MarketsandMarkets. Insurance Platform Market Size & Forecast. <https://www.marketsandmarkets.com/Market-Reports/digital-insurance-platform-market-144303624.html>
- Munich Re Automation Solutions. Digital Transformation in the Insurance Industry. <https://www.munichre.com/automation-solutions/en/resources/blog/digital-transformation-insurance.html>
- Passkit. Digital Transformation In The Insurance Industry. <https://passkit.com/blog/digital-transformation-insurance-industry/>
- Pedersen & Partners. Challenging Traditional Insurance through InsurTech Innovation. <https://www.pedersenandpartners.com/news/challenging-traditional-insurance-through-insurtech-innovation>
- ResearchGate. InsurTech: Digital Transformation of Insurance Industry. https://www.researchgate.net/publication/389220671_InsurTech_Digital_Transformation_of_Insurance_Industry
- ScienceSoft. Digital Transformation in Insurance: Roadmap, Skills, Costs. <https://www.scensoft.com/insurance/digital-transformation>
- Slayton Search Partners. How to Navigate Digital Transformation in the Insurance Industry. <https://www.slaytonsearch.com/2024/02/digital-transformation-in-insurance-industry/>
- The Geneva Papers on Risk and Insurance. InsurTech: Digital Technologies in Insurance. <https://link.springer.com/article/10.1057/s41288-024-00344-x>
- Whatfix. Digital Transformation in Insurance. <https://whatfix.com/blog/digital-transformation-insurance/>
- Zuchroh, I. (2021). Fintech Syariah: Kolaborasi Teknologi dan Moral sebagai Instrumen Pembiayaan di Masa Depan. *Ecoplan*, 4(2), 122–130. <https://doi.org/10.20527/ecoplan.v4i2.383>
- Zuchroh, I. (2022). *Sharia Fintech : Horizon of MSME Financing in Indonesia*. 10(1), 443–451.