



PERAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN TERHADAP BROKER ASURANSI

Dea Aulia Syahputri

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Dini Vientiany

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Fajri Romadhoni

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Muhammad Fauzan

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Alamat: Jln. Williem Iskandar Ps. V, Medan Estate, Kec.Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli
Serdang, Sumatera Utara 20371

Korespondensi penulis: pdea0816@gmail.com

Abstract. *The role of management information systems in insurance programs is very important. This system makes it easier for brokers to manage customer data, including personal information and insurance needs. In addition, the management information system helps brokers in handling the customer claim submission process and ensures that claim submissions are handled correctly by the broker and insurance company. Overall, the management information system supports brokers in managing data and increasing the efficiency of managing risks and insurance needs.*

Keywords: *Insurance; Brokers; Management Information System; Risk; Efficiency.*

Abstrak. Peran sistem informasi manajemen terhadap program asuransi sangat penting. Sistem ini memudahkan broker dalam melakukan pengelolaan data pelanggan, termasuk informasi pribadi dan kebutuhan asuransi. Selain itu sistem informasi manajemen membantu broker dalam menangani proses pengajuan klaim pelanggan dan memastikan pengajuan klaim tersebut ditangani dengan benar oleh broker dan perusahaan asuransi. Secara keseluruhan, sistem informasi manajemen mendukung broker dalam mengelola data dan meningkatkan efisiensi mengelola risiko dan kebutuhan asuransi.

Kata Kunci: *Asuransi; Broker; Sistem Informasi Manajemen; Risiko; Efisiensi*

PENDAHULUAN

Di era globalisasi saat ini, kemajuan teknologi dan sistem informasi manajemen sangat berperan penting dalam setiap aktivitas yang dilakukan disetiap organisasi perbankan maupun non perbankan karena sangat banyak membantu meringankan pekerjaan dan meningkatkan kemudahan keakuratan informasi serta menyediakan fasilitas proses dalam pengambilan suatu keputusan.

Agen sangat berperan penting terhadap penawaran produk yang ada pada perusahaan asuransi, yang mana agen selalu memberikan pelayanan dan menawarkan jasanya. Dalam asuransi pengetahuan, perilaku, keterampilan agen terhadap nasabahnya sangat memiliki pengaruh yang sangat signifikan dan baik terhadap nasabah, dimana yang terutama dalam keterampilan agen dalam menjelaskan apa saja produk yang ada dalam asuransi.

Dalam bisnis asuransi juga ada keberadaan broker sebagai perantaranya, dimana berbeda dengan agen yang menjalankan bisnis dengan individual (sendiri) dan merupakan

dari bagian dari perusahaan asuransi, broker merupakan perusahaan perseorangan yang berwenang dan bertindak sebagai perwakilan bertanggung (nasabah). Broker ini memberikan jasa perantara dalam penutupan asuransi dan penanganan ganti rugi dalam asuransi.

Keterkaitan sistem informasi manajemen dengan broker asuransi adalah dimana dapat memudahkan pengelolaan data pelanggan yang bertanggung jawab untuk mengelola informasi pelanggan termasuk data pribadi, histori klaim dan kebutuhan asuransi. Selain itu, dalam menggunakan sistem informasi dapat lebih mudah membantu pelanggan dalam mengajukan klaim asuransi dan memastikan bahwa klaim tersebut dilakukan dengan benar oleh perusahaan asuransi. Penganalisisan risiko juga sangat berpengaruh dalam penggunaan sistem informasi manajemen terhadap nasabahnya, sistem ini sangat membantu broker dalam menganalisis data terkait risiko seperti riwayat klaim, dan risiko lainnya. Secara keseluruhan sistem informasi manajemen ini sangat penting dan mendukung broker asuransi dalam mengelola data dan meningkatkan efisiensi risiko mereka.

KAJIAN TEORI

Dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Mellynda Adelia, Luis Marsinah, Juhaini Alie (2022) yang berjudul Analisis Pengaruh Agen dan Broker Terhadap Kinerja Pemasaran Perusahaan Asuransi Di Sumatera Selatan. Dalam penelitian ini di sebutkan bahwa bisnis asuransi sangat ditopang oleh keberadaan broker.

Penelitian yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh peran broker terhadap kinerja perusahaan asuransi, dilakukan dengan metode pengambilan sampel menggunakan sampel jenuh. Teknis analisis data yang digunakan uji instrumen (uji validitas dan uji reliabilitas), uji regresi, dan uji hipotesis. Pengambilan hasil uji menggunakan tools SPSS, dengan kesimpulan penelitian terdapat pengaruh broker secara parsial maupun secara simultan terhadap kinerja pemasaran perusahaan asuransi.

METODE PENELITIAN

Penelitian kualitatif menurut Bogdan dan Biklen (1992), Metode penelitian kualitatif adalah proses mengumpulkan data, menganalisis data, dan menginterpretasikan hasil penelitian dan menggunakan pendekatan deskriptif dan naratif.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara literasi artikel, jurnal, buku, majalah ilmiah.

Pada penelitian ini membahas mengenai bagaimana peran sistem informasi manajemen terhadap broker asuransi mengimplementasikan tanggung jawab terhadap nasabah. Selain itu akan di bahas hambatan hambatan dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya terhadap sistem informasi manajemen

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Broker adalah seseorang atau lembaga yang bertindak sebagai perantara antara bertanggung dan penanggung. Dimana tugas seorang broker adalah mencari dan menawarkan produk atau jasa yang sesuai dengan kebutuhan klien mereka. Broker dalam asuransi disebut juga sebagai pialang asuransi. Menurut UU No 40. Tahun 2014 pasal 1

ayat 15 “Usaha pialang asuransi adalah usaha jasa konsultasi atau perantara dalam penutupan asuransi atau asuransi syariah serta penanganan penyelesaian klaimnya dengan bertindak atas nama pemegang polis, tertanggung (nasabah) atau peserta.

Peraturan Pemerintah RI No.63 Tahun 1999 Perubahan atas Peraturan Pemerintah No.73 Tahun 1992 tentang Penyelenggaraan Usaha Perasuransian dan perubahan – perubahannya, kmk No.425/KMK.06 Tahun 2003 tentang perizinan dan Penyelenggaraan Kegiatan Usaha Perusahaan Penunjang Usaha Asuransi (Fauzi 2020)

Fungsi dan Peran Sistem Informasi manajemen pada Broker Asuransi

Dalam perusahaan broker asuransi tentu saja saat ini sudah menggunakan sistem informasi manajemen, seperti pada perusahaan broker asuransi PT. ADI ANTARA ASIA, sistem informasi berbasis OAS (*Office Automation System*). Aplikasi ini bekerja dengan cara menggunakan server – server computer pada setiap user di perusahaan, contohnya menggunakan :

- a. Pengelolaan data pelanggan, memungkinkan broker asuransi untuk mengumpulkan, menyimpan dan mengelola data pelanggan dengan efisien. Ini mencakup informasi pribadi pelanggan, kebutuhan asuransinya, riwayat klaim. Dengan adanya sistem informasi manajemen ini memudahkan broker untuk memahami kebutuhan pelanggan (nasabah), memberikan nasihat yang tepat sesuai dengan kebutuhan nasabah dan dapat menawatkan asuransi yang sesuai dengan keperluan nasabah.
- b. Pemantauan dan manajemen polis, dalam sistem informasi manajemen ini memfasilitasi broker dalam mengelola polis asuransi, dengan adanya sistem manajemen informasi broker dapat melihat status polis, termasuk informasi pembayaran polis, masa berlaku, dan pembaruan polis.
- c. Pengelolaan klaim, memungkinkan broker untuk dapat lebih mudah memproses klaim asuransi dengan lebih efisien. Broker dapat mengajukan klaim melalui sistem ini, melacak status klaim, dan berkomunikasi cepat dan mudah dengan pihak asuransi.
- d. *Public Data Share*, File yang dapat dibuka seluruh server komputer dan bisa memperlancar komunikasi dengan klien.
- e. Integrasi, dengan adanya sistem informasi manajemen membantu broker untuk bertukar data dengan pihak asuransi yang dapat mempermudah dan mempercepat pengajuan polis, pembaruan polis, dan penyelesaian klaim.

Kelebihan Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Pada Broker Asuransi

- a. Memungkinkan seorang broker lebih mudah untuk melacak klaim dan menjalankan operasi penjualan produk produk asuransi yang lebih lancar
- b. Memberikan pengalaman pelanggan yang lebih baik dan menciptakan alur kerja broker menggunakan sistem informasi yang lebih digital dan ramping
- c. Mengelola komunikasi antara broker dan nasabah melalui *e-mail*, dan obrolan chat dari salah satu platform *virtual* yang memudahkan satu sama lain untuk berkomunikasi tanpa harus bertemu secara langsung

- d. Mengotomatisasikan penjualan produk, pekerjaan, polis dan memastikan perjanjian tingkat layanan (SLA) terpenuhi
- e. Broker memungkinkan untuk lebih mudah menyimpan semua informasi dan kontak komunikasi dan dapat merespons nasabah secara cepat

Kekurangan Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Pada Broker Asuransi

a. Mahal

Dalam menggunakan sistem informasi manajemen ini kerap sekali harus memiliki perangkat lunak mandiri, dan untuk mendapatkan perangkat lunak ini tidak mudah dan murah untuk di dapatkan. Apapun yang terjadi, perencanaan dan penerapan sistem ini memakan biaya mahal dan juga waktu, karena sistem informasi bukan dilakukan sekali saja dan harus berkembang sesuai dengan kemajuan teknologi.

b. Biaya Pelatihan

Karena menggunakan sistem perangkat lunak, dalam penggunaannya sebagai broker juga memiliki risiko yang rumit. Seorang broker harus bisa meng-*upgrade* dirinya untuk bisa menguasai penggunaan perangkat lunak sistem informasi manajemen ini agar dapat menggunakannya dengan benar, dan tentu saja untuk mendapatkan ilmu menguasai itu bukanlah hal yang mudah dan murah.

c. Hilangnya Fokus Broker karena sistem otomatisasi

Dalam kasus sistem informasi manajemen, seluruh data dikumpulkan dan di analisis secara otomatis. Dalam beberapa kasus, sistem deprogram untuk mengambil keputusan berdasarkan data yang disediakan kecerdasan buatan (AI). Namun karena semakin banyak otomatisasi maka semakin sedikit fokus broker tersebut secara langsung untuk memahami proses tersebut, oleh karena itu para broker seringkali kurang memahami sistem dan proses yang bisa membuat sistem itu diimbangi oleh kerugian yang timbul karena rendahnya pengetahuan proses

d. Masalah Keamanan data

Terakhir, sistem informasi manajemen yang bersifat perangkat lunak dapat menimbulkan kerugian bagi seorang broker jika data data penting mengenai klien ataupun aset, keuangan dan lainnya yang di retas karena kurangnya keamanan data merupakan risiko dari menggunakan sistem informasi manajemen. Sehingga butuh mengeluarkan biaya yang lebih untuk melindungi data yang sensitif.

Pengaruh yang terjadi pada broker jika menggunakan sistem informasi manajemen selain untuk pengelolaan data juga untuk mengetahui secara cepat timbulnya permasalahan saat terjadinya pengajuan polis, proses klaim dan lain lain yang dapat meningkatkan kinerja broker itu sendiri.

KESIMPULAN

Sistem informasi manajemen ini sangat penting bagi broker dimana sangat membantu dalam mengelola data nasabah, mengelola proses klaim, dan melakukan analisis bisnis. Sistem informasi manajemen sangat memungkinkan seorang broker untuk mudah mengumpulkan, menyimpulkan, menyimpan, dan mengelola informasi nasabah secara efisien. Output analisis dan pelaporan yang dihasilkan oleh sistem informasi

manajemen ini juga membantu broker dalam mengambil suatu keputusan yang lebih baik dan dapat mengidentifikasi peluang bisnis yang besar dan menguntungkan satu sama lain. Integrasi antara broker dan perusahaan asuransi dalam memakai sistem ini dapat mempercepat pengajuan polis, pembaruan polis, dan penyelesaian klaim secara cepat dan mudah. Secara keseluruhan, sistem informasi manajemen terhadap broker asuransi dapat meningkatkan efisiensi operasional, meningkatkan pelayanan nasabah, dan mendukung kesuksesan broker asuransi.

DAFTAR PUSTAKA

- Lubis, R. H. (n.d.). Sistem Prosedur Pialang Asuransi Syariah Berbasis Digital di Indonesia. *Al Tasyree Jurnal Bisnis, Keuangan dan Ekonomi Syariah*, 34-39.
- Maria Kartika Hapsari, C. R. (2023). Perencanaan Strategis Sistem Informasi dengan Ward and Peppard (Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Semarang). *Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, 874 - 883 .
- Mellynda Adelia, L. M. (2022). Analisis Pengaruh Agen dan Broker Terhadap Kinerja Pemasaran Perusahaan Asuransi di Sumatera Selatan. *Jurnal Manajemen Bisnis Kewirausahaan*, 18-19.
- MSG. (2015). *managementstudyguide*. Retrieved 10 1, 2023, from https://www.managementstudyguide.com/disadvantages-of-risk-management-information-systems.htm#google_vignette
- muniratulaila, n. (2021, 11 26). Sistem Informasi Manajemen di Perusahaan Pialang Asuransi. p. 1.
- pipedrive. (2023). *Perangkat Lunak CRM asuransi*. Retrieved 10 31, 2023, from www.pipedrive.com: <https://www.pipedrive.com/id/industries/insurance-crm>
- Zafira, T. (2021, januari 1). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Bisnis. p. 1.