



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

**Thasya Virdinia**

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

**Zainarti**

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

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

*Korespondensi penulis: [thasyavirdinia@gmail.com](mailto:thasyavirdinia@gmail.com)*

**Abstrak:** This article aims to identify and analyze effective performance management strategies to enhance operational effectiveness in insurance companies. The study employs a qualitative descriptive method with a case study approach on a leading insurance company in Indonesia. Data were collected through in-depth interviews, observations, and analysis of internal company documents. The results indicate that the implementation of a balanced scorecard, the adoption of digital technology in operational processes, and the continuous development of human resource competencies are key factors supporting optimal performance achievement. These strategies have been proven to improve efficiency, strengthen customer service, and maintain the company's competitiveness amidst the dynamic and competitive insurance industry.

**Keywords:** *Starategy, Management, Performance, Effectiveness, Insurance*

**Abstrak:** Artikel ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis strategi manajemen kinerja yang efektif dalam meningkatkan efektivitas operasional pada perusahaan asuransi. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus pada salah satu perusahaan asuransi terkemuka di Indonesia. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan analisis dokumen internal perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan balanced scorecard, penggunaan teknologi digital dalam proses operasional, dan pengembangan kompetensi sumber daya manusia secara berkelanjutan menjadi faktor utama yang mendukung pencapaian kinerja yang optimal. Strategi ini terbukti mampu meningkatkan efisiensi, memperkuat layanan pelanggan, dan mempertahankan daya saing perusahaan di tengah dinamika industri asuransi yang kompetitif.

**Kata Kunci:** *Strategi, Manajemen, Kinerja, Efektivitas, Asuransi*

### **PENDAHULUAN**

Industri asuransi merupakan salah satu sektor yang memainkan peran penting dalam perekonomian modern. Asuransi tidak hanya menyediakan perlindungan terhadap risiko, tetapi juga berkontribusi pada stabilitas finansial individu dan organisasi. Dalam era globalisasi dan perkembangan teknologi yang pesat, perusahaan asuransi menghadapi tantangan yang semakin kompleks, seperti meningkatnya ekspektasi pelanggan, persaingan yang ketat, dan kebutuhan akan efisiensi operasional yang tinggi (Zega, 2023).

Manajemen kinerja menjadi salah satu elemen kunci yang menentukan keberhasilan operasional perusahaan asuransi. Kinerja yang optimal tidak hanya mendukung pencapaian target finansial perusahaan, tetapi juga membangun kepercayaan pelanggan serta memperkuat posisi perusahaan di pasar. Oleh karena itu, strategi yang dirancang untuk meningkatkan efektivitas operasional menjadi perhatian utama bagi banyak perusahaan asuransi.

Perkembangan teknologi digital juga memengaruhi cara perusahaan asuransi menjalankan operasional mereka. Digitalisasi memungkinkan otomatisasi proses, pengolahan

data yang lebih cepat, dan peningkatan pengalaman pelanggan. Namun, transformasi ini juga membutuhkan strategi yang matang agar implementasinya berjalan efektif dan sesuai dengan tujuan perusahaan (Hermansyah, 2024).

Dalam konteks persaingan industri yang semakin dinamis, perusahaan asuransi perlu terus beradaptasi dan mengembangkan inovasi dalam pengelolaan kinerja. Strategi yang terintegrasi dan berbasis pada data menjadi salah satu faktor penting untuk memastikan keberlanjutan dan pertumbuhan perusahaan. Pendekatan ini mencakup pengelolaan sumber daya manusia, optimalisasi proses bisnis, serta penerapan teknologi yang relevan.

Selain tantangan internal, perusahaan asuransi juga dihadapkan pada berbagai faktor eksternal yang dapat memengaruhi kinerja mereka, seperti perubahan regulasi, kondisi ekonomi global, dan kebutuhan pelanggan yang semakin kompleks. Regulasi yang terus diperbarui menuntut perusahaan untuk tetap patuh terhadap standar yang berlaku, sementara kondisi ekonomi yang fluktuatif dapat memengaruhi daya beli masyarakat terhadap produk asuransi (Manik, 2024).

Lebih jauh, ekspektasi pelanggan terhadap layanan asuransi kini tidak hanya terbatas pada produk yang ditawarkan, tetapi juga mencakup kecepatan layanan, transparansi, dan kemudahan akses. Hal ini menuntut perusahaan asuransi untuk mengembangkan pendekatan yang lebih proaktif dan berorientasi pada pelanggan, termasuk dalam pengelolaan kinerja operasional mereka.

Peningkatan efektivitas operasional juga menjadi keharusan agar perusahaan dapat tetap kompetitif di pasar yang terus berkembang. Efisiensi dalam pengelolaan klaim, penanganan administrasi, dan manajemen risiko adalah beberapa aspek yang memerlukan perhatian serius. Tanpa strategi yang tepat, perusahaan dapat menghadapi risiko kehilangan pangsa pasar atau menurunnya kepuasan pelanggan.

Dengan mempertimbangkan berbagai dinamika tersebut, penting bagi perusahaan asuransi untuk mengidentifikasi strategi manajemen kinerja yang dapat menjawab tantangan-tantangan tersebut secara efektif. Strategi ini harus mampu mengintegrasikan aspek teknis, manajerial, dan pelayanan untuk menciptakan sinergi yang mendukung keberhasilan operasional perusahaan (Zainarti, 2024).

Di tengah lanskap industri yang terus berkembang, perusahaan asuransi juga harus beradaptasi dengan tren global yang berdampak pada cara mereka beroperasi. Digitalisasi, misalnya, telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek bisnis, termasuk sistem manajemen klaim, pengelolaan data nasabah, dan layanan berbasis aplikasi. Penggunaan teknologi tidak hanya meningkatkan efisiensi tetapi juga memperluas jangkauan layanan sehingga mampu menjangkau lebih banyak pelanggan di berbagai segmen (Handojo, 2024).

Namun, penerapan teknologi saja tidak cukup untuk menjamin keberhasilan operasional. Faktor sumber daya manusia tetap menjadi aspek krusial dalam mendukung efektivitas strategi manajemen kinerja. Karyawan yang memiliki keterampilan yang relevan dan mampu beradaptasi dengan perubahan teknologi adalah aset utama perusahaan asuransi. Selain itu, budaya organisasi yang mendorong inovasi dan kolaborasi juga berperan penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang mendukung pencapaian kinerja optimal.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi strategi manajemen kinerja yang dapat diterapkan secara efektif dalam meningkatkan efektivitas operasional perusahaan asuransi. Dengan fokus pada kombinasi penggunaan teknologi, pengelolaan sumber daya manusia, dan optimalisasi proses bisnis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi praktis bagi perusahaan asuransi untuk menghadapi tantangan industri yang terus berkembang dan meningkatkan daya saing mereka di pasar.

## **KAJIAN TEORI**

Manajemen kinerja merupakan salah satu pendekatan yang penting dalam memastikan keberhasilan organisasi. Menurut Suryani (2021), manajemen kinerja tidak hanya mencakup pengukuran hasil kerja, tetapi juga pengelolaan strategi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional. Dalam konteks perusahaan asuransi, pengelolaan kinerja yang baik menjadi kunci untuk mempertahankan daya saing dan mencapai tujuan jangka panjang.

Efektivitas operasional sering kali dikaitkan dengan kemampuan perusahaan dalam mengelola sumber daya dan proses untuk mencapai hasil yang maksimal. Subiakto (2020) menyatakan bahwa efektivitas operasional sangat penting dalam industri jasa, termasuk asuransi, karena memengaruhi kepuasan pelanggan dan keberlanjutan bisnis. Dalam hal ini, perusahaan asuransi perlu memastikan bahwa setiap proses, mulai dari pengelolaan klaim hingga pelayanan pelanggan, berjalan secara efisien dan terintegrasi.

Digitalisasi telah menjadi salah satu pilar utama dalam peningkatan kinerja operasional perusahaan di Indonesia. Menurut Gunawan (2022), penerapan teknologi digital, seperti sistem informasi manajemen dan analisis data, dapat membantu perusahaan asuransi dalam meningkatkan kecepatan layanan, akurasi data, dan pengambilan keputusan berbasis informasi. Transformasi digital ini juga memungkinkan perusahaan untuk lebih adaptif terhadap kebutuhan pelanggan yang semakin dinamis.

Di sisi lain, pengelolaan sumber daya manusia tetap menjadi elemen penting dalam mendukung efektivitas manajemen kinerja. Haryanto (2023) mengungkapkan bahwa peningkatan kompetensi karyawan melalui program pelatihan dan pengembangan karier dapat meningkatkan produktivitas serta kemampuan mereka untuk mengadopsi teknologi baru. Dalam industri asuransi, pengelolaan SDM yang efektif sangat diperlukan untuk memastikan layanan yang berkualitas sekaligus mendukung implementasi strategi berbasis teknologi.

Sebagai alat pengukuran yang komprehensif, balanced scorecard juga diterapkan dalam berbagai perusahaan di Indonesia, termasuk sektor asuransi. Menurut Putri dan Setiawan (2021), balanced scorecard membantu perusahaan untuk mengevaluasi kinerja dari perspektif yang lebih luas, seperti keuangan, pelanggan, proses internal, dan pembelajaran organisasi. Kerangka ini memungkinkan perusahaan asuransi untuk mengintegrasikan strategi digitalisasi dan pengelolaan SDM secara optimal guna mencapai efektivitas operasional yang lebih baik.

## **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.

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 PENELITIAN 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

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 ketidaksesuaian 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 pengembangan 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, seperti penggunaan KPI dan tujuan SMART, 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**

- Zega, K. J. T. (2023). Tata Kelola Perusahaan Yang Baik Sebagai Mitigasi Risiko Manajemen Kinerja Organisasi. *Jurnal Manajemen Risiko*, 3(2), 117-130.
- 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. *Jurnal Deliberatif*, 1(2), 170-191.
- Manik, M. B. H., Rahma, T. I. F., & Harahap, M. I. (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.
- 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).
- 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).
- 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.
- Pasau, Y., & Paramarta, V. (2023). Strategi Manajemen Pembiayaan Kesehatan dan Asuransi dalam Pelayanan Kesehatan: Studi Literature. *Jurnal Mahasiswa Ilmu Kesehatan*, 1(4), 01-10.
- Sanputra, A. H. D., Puspitasari, C. K., Sari, C. D. P., Ramadina, D. E. O., Jannah, 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.
- 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.

- Nasution, G. M., Satria, D. I., Razif, R., & Firdaus, R. (2024). Analisis Pengaruh Fraud Hexagon Terhadap Fraudulent Financial Reporting Menggunakan Beneish Ratio Index Pada Perusahaan Asuransi Yang Terdaftar Di BEI 2017-2021. *Jurnal Akuntansi Malikussaleh (JAM)*, 3(1), 47-67.
- Winata, I. N. (2023). EFEKTIFITAS DUPONT ANALYSIS UNTUK MENILAI PROFITABILITAS PERUSAHAAN ASURANSI JIWA NASIONAL. *Premium Insurance Business Journal*, 10(1), 42-55.
- 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.
- 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.
- 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.