

PELUANG DAN TANTANGAN DIGITALISASI DALAM INDUSTRI ASURANSI

Saiful Arifin¹, Chyntia Hutagalung², Diana R. W. Napitupulu³

¹ Master of Law, Universitas Kristen Indonesia, Jakarta, Indonesia

² Master of Law, Universitas Kristen Indonesia, Jakarta, Indonesia

³ Master of Law, Universitas Kristen Indonesia, Jakarta, Indonesia

Abstract: *The insurance industry is undergoing a massive transformation with rapid technological advancements. Future trends in this industry will be heavily influenced by digitalization, insurtech, and the use of Big Data. These innovations create new, very promising opportunities for insurance companies and young professionals who want to build a career in this industry. This study aims to foster a deeper understanding of the opportunities and challenges of digitalization in the Insurance industry trends and progress in related literature, allowing the identification of prospects and obstacles faced by the insurance industry in facing digital transformation, and formulating appropriate strategies to face this increasingly digital future. The systematic literature review (SLR) method, also known as a systematic literature review, is a method that identifies, examines, evaluates, and interprets every available research. Based on the results of the study, it was found that Insurtech has great potential to transform the insurance industry in Indonesia. Regarding the potential of Insurtech in the digital era, it has quite broad future opportunities, because this insurance focuses more on individual or family financial management or even companies. Although challenges will always be there, the insurance industry must remain ready to innovate and we continue to learn to gain a strong competitive advantage in this ever-growing insurance industry.*

Keywords: *insurance industry; digitalization; opportunities; challenges of digitalization.*

How to Site: Saiful Arifin, Chyntia Hutagalung, Diana R. W. Napitupulu (2025). Peluang Dan Tantangan Digitalisasi Dalam Industri Asuransi. *Honeste Vivere*, 35(2), pp 196-205. DOI. 10.55809/hv.v35i2.441

Introduction

Industri asuransi telah menjadi bagian penting dalam perekonomian global selama ratusan tahun, menawarkan perlindungan finansial kepada individu dan perusahaan dalam menghadapi berbagai risiko. Meski begitu, perkembangan teknologi dan perubahan sosial yang cepat sering menimbulkan pertanyaan tentang relevansi industri ini di masa depan. Namun, ada banyak alasan mengapa asuransi akan tetap relevan dan bahkan semakin penting dalam 10 s.d 20 tahun ke depan. Beberapa faktor kunci yang mendukung relevansi asuransi di masa depan adalah evolusi risiko baru, inovasi teknologi, dan peningkatan kebutuhan perlindungan yang terus berkembang.¹ Dalam 10 s.d 20 tahun ke depan, industri asuransi akan tetap relevan dan bahkan lebih penting, didorong oleh evolusi risiko baru, inovasi teknologi, dan kebutuhan masyarakat akan perlindungan.

¹Broker Asuransi Indoensia, Peluang Masa Depan Industri Asuransi, PT. Liberty & General Insurance Broker, 2024. <https://Ingrisk.co.id/peluang-masa-depan-industri-asuransi/>

Digitalisasi, insurtech, dan Big Data akan mengubah cara industri asuransi beroperasi, membuatnya lebih efisien dan mampu menyediakan solusi yang lebih personal. Asuransi kesehatan, keamanan siber, dan perlindungan terhadap risiko perubahan iklim dan teknologi akan menjadi area yang semakin berkembang, menciptakan peluang besar bagi para profesional yang berkarir di sektor ini. Bagi individu dan perusahaan, memiliki perlindungan asuransi yang tepat akan menjadi bagian tak terpisahkan dari strategi mereka dalam menghadapi risiko-risiko masa depan yang semakin kompleks. Asuransi akan terus memainkan peran penting dalam memberikan ketenangan pikiran dan stabilitas finansial di tengah ketidakpastian global yang semakin meningkat.

Pada tahun 2020 setelah timbulnya pandemi telah menghadirkan tantangan yang signifikan di berbagai sektor industri, termasuk ranah asuransi. Meskipun demikian, periode ini juga ditandai dengan lonjakan inovasi dan transformasi digital. Perusahaan yang mencakup semua sektor telah dipaksa untuk menyesuaikan dan meningkatkan kemampuan digital mereka untuk menavigasi penurunan dan hambatan ekonomi, serta untuk lebih memenuhi tuntutan klien mereka. Khususnya di bidang asuransi, tahun 2022 menggaris bawahi peran penting sektor industri asuransi dalam mempercepat kebangkitan ekonomi Indonesia dengan mengatasi peningkatan pengeluaran kesehatan dan memperkuat ketahanan keuangan melalui penyediaan produk dan layanan asuransi yang hemat biaya dan inklusif.

Selanjutnya peran tata kelola TI sangat penting dalam mengarahkan transformasi digital perusahaan asuransi, dan menyelaraskan dengan dimensi evolusi digital dapat memiliki pengaruh besar pada kemandirian organisasi. Meskipun demikian, tantangan tetap ada di mana metrik risiko di sektor asuransi cenderung mematuhi paradigma tradisional, meskipun urgensi meningkat untuk transformasi digital. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengatakan kondisi internal industri menyebabkan penurunan penetrasi industri asuransi di Indonesia menjadi hanya 2,7% pada tahun 2023. Menurut OJK, ini disebabkan oleh trust masyarakat yang kurang, jumlah broker yang ada tetapi kecil, penentuan premi yang tidak sesuai dengan fakta, dan masalah modal. Selain itu, kemudian peraturan yang berkaitan dengan InsurTech tetap tidak optimal, mengharuskan startup InsurTech mendaftarkan ke Otoritas Jasa Keuangan sebelum memulai operasi. Rintangan tambahan mencakup peningkatan biaya kepatuhan dan hambatan dalam mengamankan otorisasi operasional. Namun demikian, janji pasar InsurTech di Indonesia tetap tinggi karena penetrasi asuransi yang baru lahir dan munculnya demografi muda yang mahir secara digital. Penelitian ini bertujuan untuk menumbuhkan pemahaman yang lebih dalam tentang tren dan kemajuan dalam literatur terkait, memungkinkan identifikasi prospek dan rintangan yang dihadapi perusahaan asuransi dalam merangkul resolusi digital, dan merumuskan strategi yang tepat untuk menghadapi masa depan yang semakin digital ini.

2

² Lisa Rahmadani Harianja, dkk, Systematic Literatur Riview : Analisis Transformasi Digital Industri Asuransi Potensi di Indonesia, Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan (Menkeu), Vol.13 No. 02, Juni 2023

Discussion

Proses perubahan besar dalam penggunaan teknologi digital untuk mencapai tujuan bisnis melalui pengoptimalan proses bisnis, penggunaan data, dan pengembangan produk dan layanan yang lebih inovatif dikenal sebagai transformasi digital. Bisnis dapat memperoleh peningkatan efisiensi, produktivitas, dan daya saing pada pasar melalui penerapan transformasi digital, yang “menyatakan bahwa transformasi digital artinya penggunaan teknologi yang bertujuan memperbaiki kinerja serta jangkauan perusahaan menggunakan radikal yang mengubah hubungan klien, proses-proses internal, dan value propositions”. Selain itu, transformasi digital adalah proses penggunaan teknologi digital untuk meningkatkan penemuan, efisiensi operasional, pengurangan biaya, dan pengalaman pelanggan yang lebih baik. Jika dihubungkan antara digitalisasi dengan industri asuransi maka dapat diartikan sebagai proses transformasi yang dilakukan oleh perusahaan asuransi untuk meningkatkan efisiensi operasional, meningkatkan kualitas layanan, dan meningkatkan kemampuan dalam menghadapi perubahan teknologi dan perilaku konsumen. Proses digitalisasi ini melibatkan penggunaan teknologi digital dalam berbagai aspek operasional, seperti proses klaim, manajemen polis dan layanan pelanggan, untuk meningkatkan efisiensi dan meningkatkan kualitas layanan.

Melihat *Roadmap Perasuransian Indonesia 2023 – 2027* yang disusun oleh Direktorat Pengembangan IKNB dan Inovasi Keuangan Digital, Departemen Pengaturan dan Pengembangan IKNB Otoritas Jasa Keuangan (OJK), dikatakan bahwa pengembangan industri asuransi bertujuan untuk menciptakan sektor yang kuat secara kelembagaan, terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat (inklusif), beroperasi secara efisien, serta mampu memberikan kontribusi nyata terhadap pertumbuhan ekonomi nasional dan peningkatan kesejahteraan publik, termasuk memperkuat perlindungan bagi konsumen. Untuk mencapai tujuan tersebut, telah disusun Roadmap Perasuransian Indonesia 2023–2027 yang berfungsi sebagai panduan strategi pembangunan industri secara terstruktur, berkelanjutan, dan adaptif terhadap tantangan yang ada. Strategi yang dirancang dalam roadmap ini mengacu pada prinsip-prinsip dasar pengembangan sektor keuangan, agar setiap langkah pengembangan saling mendukung dan mendorong kemajuan industri asuransi secara keseluruhan. Dalam prinsip tersebut, salah satunya adalah Digitalisasi, dimana dalam rangka merespons peluang yang ada, sejumlah pelaku industri asuransi telah mulai mempercepat pemanfaatan teknologi informasi dalam aktivitas pemasaran dan operasional mereka. Langkah-langkah yang diambil mencakup penguatan infrastruktur TI, peningkatan kompetensi SDM di bidang teknologi, serta memperluas kolaborasi dengan berbagai pihak dalam ekosistem digital. Namun demikian, upaya-upaya ini perlu terus dikembangkan secara berkelanjutan, mengingat perkembangan ekonomi digital terjadi sangat cepat, sehingga industri asuransi perlu mampu menyesuaikan diri secara dinamis terhadap perubahan tersebut. Di samping memberikan peluang bagi pertumbuhan industri asuransi, proses digitalisasi juga membawa potensi risiko siber yang semakin tinggi. Risiko ini dapat muncul dalam bentuk pencurian data pribadi maupun gangguan terhadap operasional perusahaan. Seiring meningkatnya pemanfaatan teknologi digital oleh pelaku industri asuransi, tingkat risiko sibernya pun ikut bertambah. Oleh karena itu, percepatan transformasi

digital dalam sektor ini perlu diiringi dengan penguatan tata kelola serta manajemen risiko yang berkaitan dengan teknologi informasi. Selain itu, pengawasan berbasis digital juga menjadi aspek yang sangat krusial untuk mencegah dampak negatif terhadap konsumen maupun menjaga stabilitas industri asuransi secara keseluruhan.³

Digitalisasi telah berkontribusi besar dalam mengotomatisasi tugas-tugas penjaminan, penjualan, dan pemasaran asuransi yang sangat penting terkait dengan pengumpulan premi dengan memfasilitasi transfer dana elektronik antara perusahaan asuransi dan tertanggung melalui antarmuka perbankan mereka.⁴ Adanya teknologi digitalisasi asuransi tidak hanya menguntungkan perusahaan saja, namun pula bagi nasabah. Contohnya dengan adanya insurtech, aktivitas nasabah menjadi sangat mudah karena semua telah ada dalam satu aplikasi. Ini membuat bayar asuransi lebih mudah dan tidak perlu datang langsung ke kantor, mengirim data melalui aplikasi, mengisi polis, dan bahkan mengajukan klaim.

InsurTech memiliki banyak peluang dan potensi besar di masa depan. Karena fakta bahwa asuransi selalu terkait dengan manusia, globalisasi, perencanaan keuangan, dan risiko dalam situasi apa pun, Insurtech memiliki peluang besar di era digital. Ini karena asuransi dan pertanggungannya ini berkaitan dengan manusia, dengan fokus yang lebih besar pada pengelolaan keuangan individu, keluarga atau bahkan perusahaan. Menurut pendapat Vander Liden yang mengatakan bahwa InsurTech merupakan entitas yang memanfaatkan inovasi teknologi secara intensif untuk menciptakan nilai tambah bagi pelanggan maupun perusahaan asuransi. Organisasi ini mengintegrasikan berbagai aspek penting seperti infrastruktur operasional, layanan pelanggan, dan sistem jaringan untuk mengatasi tantangan dalam seluruh rantai proses bisnis asuransi. Upaya tersebut dilakukan secara berkelanjutan dengan pendekatan yang ramping (efisien) dan berfokus pada kebutuhan serta pengalaman pengguna.⁵ Definisi ini mencerminkan pergeseran model bisnis asuransi tradisional ke arah *digital-first*, di mana teknologi bukan hanya sebagai alat bantu, tetapi sebagai fondasi utama dalam menjalankan proses bisnis. Tujuan InsurTech dalam merevolusi industri asuransi melalui teknologi dapat dilihat dari berbagai aspek, antara lain: 1) *Efektif dan efisien terhadap waktu dan biaya*, dimana proses menjadi lebih terarah, cepat, dan efisien karena teknologi menghilangkan banyak pekerjaan manual, sehingga dengan penggunaan teknologi mengurangi kebutuhan atas proses manual dan sumber daya manusia berlebih; 2) *Fleksibilitas*, InsurTech memungkinkan perusahaan asuransi beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan pasar dan kebutuhan pelanggan; 3) *Berkurangnya risiko kesalahan*, dalam hal ini Aktivitas berulang seperti pengisian formulir, verifikasi data, dan klaim dapat diproses otomatis, mengurangi beban tenaga kerja dan risiko kesalahan; 4) *Fokus pada*

³ Roadmap Perasuransian Indonesia 2023 – 2027, Direktorat Pengembangan IKNB dan Inovasi Keuangan Digital, Departemen Pengaturan dan Pengembangan IKNB Otoritas Jasa Keuangan (OJK), hlm. 8-9.

⁴ Paranavitana, S, Digi - Insurance – the Case Story of the Potential in the Life Insurance of Sri Lanka. Jurnal Ilmu Keuangan Dan Perbankan (JIKA), 13(1), 2023 Hlm. 1-10. <https://doi.org/10.34010/jika.v13i1.10161>

⁵ Ari Susanto, Digital Transformation of the Insurance Industry: The Potential of Insurance Technology (InsurTech) in Indonesia, Journal of Humanities, Social Sciences and Business, Vol. 2 Issue 1, 2022.

pengalaman pengguna, yakni produk dan layanan dirancang dengan pendekatan user-centric, yaitu sesuai dengan kebutuhan dan kenyamanan pelanggan.⁶

Peluang Digitalisasi Dalam Industri Asuransi di Indonesia

Karena fakta bahwa industri dan produk asuransi selalu terkait dengan manusia, globalisasi, perencanaan keuangan, dan risiko dalam situasi apa pun, maka Insurtech memiliki peluang besar di era digital. Ini karena asuransi dan pertanggungjawaban ini berkaitan dengan manusia, dengan fokus yang lebih besar pada pengelolaan keuangan individu, keluarga, atau bahkan perusahaan.

Pada saat ini, ada berbagai jenis perusahaan InsurTech yang berkembang, mulai dari pengelolaan hingga pemrosesan. Beberapa model bentuk penyelenggaraan InsurTech termasuk: Pertama, penyebar InsurTech dan Pasar. Ini adalah tempat berita tentang berbagai produk iuran pertanggungjawaban yang ditawarkan oleh berbagai perusahaan. Dengan teknologi ini, calon konsumen dapat membandingkan dan memilih produk mana yang paling cocok untuk mereka. Seperti perusahaan premi, perusahaan InsurTech aggregator hanya berfungsi sebagai platform pemasaran produk dan penyedia transaksi secara pasif. Perusahaan yang dapat membuat platform ini harus memiliki izin usaha dan izin dari pihak tertentu untuk menjalankannya. Salah satu contoh teknologi ini adalah website resmi perusahaan yang memudahkan pelanggan dan prospek pelanggan untuk mengetahui spesifikasi produk yang dijual oleh perusahaan. Perusahaan asuransi juga membuat aplikasi yang memungkinkan pelanggan melakukan banyak hal secara online, seperti membayar premi dan mengajukan klaim. Di tengah transformasi digital, bisnis dan perusahaan harus menyesuaikan diri dengan.

Insurtech sudah mengalami transformasi digital dan sudah menjadi kenyataan global yang dapat memberikan dampak dan peluang positif dalam rantai nilai atau industri asuransi. Insurtech menyediakan contoh distribusi transformatif dengan beralih secara online, mengaburkan batasan pasar serta memungkinkan internasionalisasi. Manajemen kebijakan serta klaim juga menjadi lebih mudah karena Insurtech menawarkan peluang untuk penanganan klaim digital, penilaian otomatis, deteksi penipuan, dan layanan klaim mandiri. pada pembayaran, Insurtech menyampaikan inovasi dalam sektor keuangan yang dapat diterapkan pada rantai nilai asuransi, termasuk dompet seluler, contoh pengumpulan risiko, asuransi peer-to-peer, dan pembayaran yang disederhanakan. Layanan pelanggan juga berevolusi menggunakan memakai kecerdasan buatan (AI) yg bisa membantu pelanggan dan mengkontekstualisasikan data secara *real-time*, menyampaikan pengalaman yang lancar. Insurtech memungkinkan pengemasan ulang produk yg telah ada, pengembangan produk serta layanan digital baru dan penawaran yg dipersonalisasi melalui saluran online dan seluler. Hubungan antara transformasi digital industri asuransi dan potensi InsurTech di Indonesia merupakan aspek penting dalam lanskap

⁶ Atika Uyun, dkk : Implication of InsurTech to Implementation IT Decision Domain Perspective: The Case Study of Insurance XYZ, Proceedings of the 6th International Conference on Computing Engineering and Design (ICCED), Sukabumi, 2020.

keuangan negara. InsurTech yang mengacu pada integrasi teknologi ke dalam sektor asuransi telah mendapatkan momentum dan peluang baik di Indonesia.

Saat ini di Indonesia, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 70/POJK.05/2016 Tahun 2016 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Pialang Asuransi dan Penilai Kerugian Asuransi, mengatur terkait Pihak yang dapat mengajukan permohonan untuk menyelenggarakan layanan pialang asuransi digital adalah:

- a. Perusahaan pialang asuransi yang telah memiliki izin usaha dari OJK sebelum menyelenggarakan layanan digital; atau
- b. Pihak yang belum memiliki izin, namun mengajukan permohonan izin usaha pialang asuransi bersamaan dengan pengajuan layanan digital.⁷

Peraturan ini memberikan 2 (dua) jalur hukum bagi penyelenggara layanan pialang asuransi digital di Indonesia, dimana bagi perusahaan pialang asuransi yang sudah memiliki izin usaha dari OJK dapat mengajukan tambahan izin untuk menyelenggarakan layanan secara digital (misalnya melalui aplikasi atau situs web). Contoh: PT X adalah perusahaan pialang asuransi konvensional yang sudah beroperasi sejak 2015. Sekarang, mereka ingin membuat platform digital untuk memasarkan produk asuransi. Maka, mereka harus mengajukan izin layanan digital tambahan ke OJK. Sedangkan, pihak yang belum memiliki izin sebagai pialang asuransi dapat mengajukan izin usaha pialang sekaligus izin untuk menyelenggarakan layanan digital. Contoh: Start-up InsurTech baru ingin langsung beroperasi secara digital sebagai pialang asuransi. Mereka dapat mengajukan permohonan izin usaha dan izin digital secara bersamaan ke OJK.

Tantangan Digitalisasi Dalam Industri Asuransi di Indonesia

Era komputasi kognitif telah hadir. Kini sebuah mesin cerdas dapat mengevaluasi data kompleks dengan cara baru untuk membantu memecahkan masalah masyarakat. Komputasi kognitif berpotensi untuk mentransformasi industri asuransi. Industri asuransi saat ini berada dalam tekanan yang belum pernah terjadi sebelumnya. Lingkungan menjadi sangat kompetitif disebabkan faktor-faktor seperti pasar yang semakin matang, modal yang terbatas, meningkatnya risiko, dan pelanggan yang semakin terhubung secara teknologi. Untuk bertahan, perusahaan asuransi harus beradaptasi dengan lebih cepat, menjadi lebih efisien, dan terutama, lebih cerdas dalam strategi mereka. Yang berhasil bertransformasi akan bertahan, sedangkan yang tidak mungkin akan gagal.⁸

Kekuatan utama yang telah mengubah lanskap industri asuransi adalah perubahan konsumen dan kemajuan teknologi. Konsumen modern yang semakin terbiasa dengan teknologi mengharapkan pengalaman layanan yang lebih baik dan lebih responsif.

⁷ Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 70/POJK.05/2016 Tahun 2016 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 28 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Pialang Asuransi dan Penilai Kerugian Asuransi

⁸ Haris Firmansyah, Tantangan Dalam Industri Asuransi Masa Depan : Memahami Pelanggan dan Risiko, Artikel Indonesia Risk Management Professional Association, 2021. <https://irmapa.org/tantangan-dalam-industri-asuransi-masa-depan-memahami-pelanggan-dan-risiko/>

Mereka menginginkan produk asuransi yang sesuai dengan kebutuhan mereka dan berharap untuk berinteraksi dengan perusahaan asuransi secara cepat dan mudah. Di sisi teknologi, kemajuan dalam komputasi kognitif telah menjadi daya dorong penting dalam transformasi industri ini. Komputasi kognitif memungkinkan sistem cerdas untuk menganalisis data kompleks, berinteraksi dengan manusia, dan membuat keputusan yang lebih cerdas. Dalam dunia asuransi, komputasi kognitif telah membawa perubahan signifikan, seperti penggunaan agen virtual digital untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan meningkatkan keputusan dalam proses penjaminan.

Dalam menghadapi tekanan ini, perusahaan asuransi harus lebih cerdas dalam mengelola data. Meskipun era digital telah membawa banyak data berharga, banyak perusahaan masih kesulitan mengubah data ini menjadi wawasan yang berguna. Penelitian telah menunjukkan bahwa banyak pemimpin dalam industri asuransi siap untuk mengadopsi teknologi kognitif. Mereka merasa bahwa ini adalah peluang besar untuk memperbaiki layanan, meningkatkan keputusan bisnis, dan membawa perusahaan mereka menuju masa depan digital yang lebih cerah. Dengan adopsi komputasi kognitif, perusahaan asuransi dapat meningkatkan proses operasional mereka, menghadirkan layanan yang lebih baik kepada pelanggan, dan memitigasi risiko dengan lebih baik. Inovasi ini akan membantu perusahaan asuransi bertransformasi dan menghadapi tantangan industri yang ada.

Industri asuransi tidak lagi dapat mengabaikan perubahan yang terjadi di sekelilingnya. Dengan digitalisasi yang cepat, harapan konsumen yang tinggi, perubahan demografi, perubahan ekonomi, dan ancaman penipuan yang semakin canggih, perusahaan asuransi harus bersiap untuk menghadapi tantangan ini. Komputasi kognitif dapat membantu mereka dalam mengatasi tantangan ini. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang data, perusahaan asuransi dapat merespons dengan lebih cepat, memberikan layanan yang lebih baik, dan tetap relevan dalam lingkungan yang terus berubah. Menghadapi tantangan dan peluang di era digital ini, industri asuransi perlu bertransformasi. Komputasi kognitif adalah salah satu kunci menuju masa depan yang lebih cerah dalam industri ini. Dengan menerapkan teknologi ini dengan bijak, perusahaan asuransi dapat memenuhi tuntutan konsumen yang semakin tinggi, meningkatkan efisiensi operasional, dan tetap bersaing dalam pasar yang semakin kompetitif. Inovasi dalam komputasi kognitif telah membuka pintu bagi perubahan yang signifikan dalam industri asuransi. Ini adalah saat yang tepat bagi perusahaan asuransi untuk mempertimbangkan perubahan dan memanfaatkan potensi transformasi yang ditawarkan oleh teknologi kognitif.

Dengan pemahaman yang lebih baik tentang data, kemampuan pengambilan keputusan yang lebih cerdas, dan pelayanan pelanggan yang lebih baik, perusahaan asuransi dapat mengatasi tantangan yang ada. Ini adalah langkah menuju era asuransi yang lebih cerdas dan lebih adaptif, yang akan memberikan manfaat besar bagi perusahaan dan pelanggan mereka.

Selain itu tantangan lainnya adalah adanya risiko seiring berkembangnya digitalisasi di sektor industri asuransi yaitu ada kecenderungan mematuhi paradigma tradisional, meskipun urgensi meningkat untuk transformasi digital, ini disebabkan oleh trust

masyarakat yang kurang, jumlah broker yang ada tetapi kecil, penentuan premi yang tidak sesuai dengan fakta, dan masalah modal. Selain itu, kemudian peraturan yang berkaitan dengan InsurTech tetap tidak optimal, mengharuskan startup InsurTech mendaftarkan ke Otoritas Jasa Keuangan sebelum memulai operasi. Rintangan tambahan mencakup peningkatan biaya kepatuhan dan hambatan dalam mengamankan otorisasi operasional. Namun demikian, janji pasar InsurTech di Indonesia tetap tinggi karena penetrasi asuransi yang baru lahir dan munculnya demografi muda yang mahir secara digital.

Perlu dilihat juga bahwa Indonesia yang sampai saat ini sebagai negara berkembang masih memiliki kelompok masyarakat yang kurang paham tentang konsep dasar asuransi (misalnya: premi, klaim, polis, dan pengecualian risiko). Meskipun InsurTech menawarkan akses mudah, jika konsumen tidak paham manfaatnya, layanan tetap tidak akan digunakan. Kenderungan untuk curiga atau enggan akan timbul untuk menggunakan aplikasi asuransi digital karena kurang memahami manfaat, prosedur, atau cara kerja sistem formal. Dalam hal ini, masyarakat dengan *low-income* memiliki tingkat literasi yang rendah dan umumnya kurang familiar dengan konsep asuransi yang formal.

Akses terhadap konsumen juga menjadi tantangan besar karena distribusi produk asuransi di negara berkembang masih bergantung pada metode tradisional, seperti kantor cabang, agen, dan perantara asuransi (broker). Di sisi lain, banyak masyarakat yang belum memiliki akses ke layanan perbankan (*unbanked*), sehingga industri asuransi, termasuk InsurTech, kesulitan menjangkau mereka secara efektif melalui platform digital. Untuk mengatasinya, diperlukan pendekatan distribusi yang lebih terintegrasi, inklusif, dan berbasis teknologi lokal.⁹ Jika dilihat perbandingan dengan negara maju seperti Tiongkok tentunya sangat berbeda dengan Indonesia. Di Tiongkok, investasi di sektor InsurTech justru tumbuh pesat. Hal ini terlihat dari banyaknya pendanaan *venture capital* dan munculnya startup InsurTech dengan valuasi tinggi, seperti ZhongAn di Tiongkok.

Namun Indonesia sebagai negara berkembang memiliki kesempatan untuk optimis dalam penerapan InsurTech tersebut. Dalam laporan berjudul "*Insurers: How to Lead in the New Era of Connectivity*" oleh Bain and Company, disebutkan bahwa generasi milenial merupakan kelompok konsumen kunci yang sangat menjanjikan bagi industri asuransi, karena mereka mencakup sekitar 37% (tiga puluh tujuh persen) dari total populasi usia produktif. Milenial (usia sekitar 25–40 tahun) saat ini mewakili sebagian besar tenaga kerja produktif. Mereka berada pada fase hidup yang mulai memikirkan perlindungan risiko seperti kesehatan, keluarga, dan keuangan yang cocok dengan kebutuhan asuransi. Mereka juga terbiasa menggunakan teknologi, seperti aplikasi mobile dan platform online untuk belanja, keuangan, hingga layanan kesehatan. Ini menjadi modal demografis penting untuk pertumbuhan industri asuransi berbasis teknologi — karena pasar utamanya memang "lahir digital". Hal ini membuat mereka lebih mudah dijangkau oleh layanan InsurTech dibanding generasi sebelumnya. Dibandingkan dengan generasi yang lebih tua, milenial memiliki kesadaran yang lebih tinggi terhadap dampak berbagai perubahan dalam kehidupan pribadi maupun sosial, serta lebih terbuka terhadap penggunaan teknologi dan kanal digital. Di Indonesia, proporsi generasi milenial bahkan

⁹ Reza Yamora, dkk: Insurtech: Upaya Mengembangkan Pasar Asuransi Melalui Transformasi Digital, *Economic Bulletin* – Issue 20, November 2022, hlm. 14.

lebih besar dibandingkan negara maju, yang menjadikannya sebagai potensi pendorong utama pertumbuhan InsurTech jika dimanfaatkan dengan tepat.¹⁰

Conclusion

Di era digitalisasi, semakin mudah bagi perusahaan untuk terus mendorong inovasi dengan berkolaborasi dengan berbagai pemangku kepentingan dan organisasi tertentu. Ada tiga bentuk insurtech dalam transformasi digital industri asuransi. yaitu Agregator InsurTech/Agregator Marketplace. Ini adalah titik kontak di mana kita dapat mengumpulkan informasi tentang berbagai produk asuransi dari masing-masing perusahaan. Perantara Insurtech, broker/agen. Ini adalah platform agregator atau agregator produk asuransi yang telah memiliki lisensi agen asuransi. Teknologi asuransi tumpukan penuh. Merupakan layanan digital yang disediakan oleh perusahaan asuransi untuk memberikan kemudahan bagi seluruh nasabah dalam melakukan berbagai transaksi dan promosi produk. InsurTech juga dipandang sebagai pendorong utama inovasi di sektor asuransi, memungkinkan pengembangan produk dan layanan baru yang memenuhi kebutuhan masyarakat yang paham digital. Namun, pertumbuhan InsurTech di Indonesia juga terhambat oleh beberapa tantangan, termasuk kebutuhan akan investasi yang lebih besar pada infrastruktur digital, kebutuhan akan regulasi yang lebih efektif, dan perlunya kesadaran masyarakat yang lebih besar akan pentingnya asuransi.

Acknowledgments

Disarankan kepada perusahaan asuransi perlu berfokus pada peningkatan keterampilan karyawan melalui pelatihan AI, analitik data, dan machine learning. Perusahaan asuransi perlu yang memprioritaskan pelatihan akan lebih mudah beradaptasi dan unggul dalam persaingan digital di industri asuransi. Selanjutnya diperlukan dukungan pemerintah terhadap inovasi digital di sektor Industri Asuransi seperti penerbitan peraturan dan kebijakan yang mendukung pertumbuhan layanan asuransi digital yang lebih efektif serta perlunya kesadaran masyarakat yang lebih besar akan pentingnya digitalisasi dalam industri asuransi mengikuti perkembangan dunia di masa yang akan datang.

References

- Ari Susanto, Digital Transformation of the Insurance Industry: The Potential of Insurance Technology (InsurTech) in Indonesia, *Journal of Humanities, Social Sciences and Business*, Vol. 2 Issue 1, 2022.
- Broker Asuransi Indoensia, *Peluang Masa Depan Industri Asuransi*, PT. Liberty & General Insurance Broker, 2024.

¹⁰ *Ibid*, hlm. 15.

Haris Firmansyah, Tantangan Dalam Industri Asuransi Masa Depan : Memahami Pelanggan dan Risiko, Artikel Indonesia Risk Management Professional Association, 2021.

Lisa Rahmadani Harianja, dkk, Systematic Literatur Riview : Analisis Transformasi Digital Industri Asuransi Potensi di Indonesia, Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan (Menkeu), Vol.13 No. 02, Juni 2023

Paranavitana, S, Digi - Insurance – the Case Story of the Potential in the Life Insurance of Sri Lanka. Jurnal Ilmu Keuangan Dan Perbankan (JIKA), 13(1), 2023 Hlm. 1-10.

Reza Yamora, dkk : Insurtech: Upaya Mengembangkan Pasar Asuransi Melalui Transformasi Digital, Economic Bulletin – Issue 20, November 2022.

Roadmap Perasuransian Indonesia 2023 – 2027, Direktorat Pengembangan IKNB dan Inovasi Keuangan Digital, Departemen Pengaturan dan Pengembangan IKNB Otoritas Jasa Keuangan (OJK).