

PENGARUH PERAN DIGITALISASI DAN TRANSFORMASI DIGITAL TERHADAP KINERJA ASURANSI DI PT. CHUBB LIFE INSURANCE MEDAN

Hernita¹⁾, Aqwa Naser Daulay²⁾, Fauzi Arif Lubis³⁾

^{1,2,3)}Asuransi Syariah, Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan
hernitanasution33@gmail.com¹⁾, aqwanaserdaulay@uinsu.ac.id²⁾, fauziariflbs@uinsu.ac.id³⁾

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh peran digitalisasi dan transformasi digital terhadap kinerja asuransi. Menggunakan penelitian jenis kuantitatif dengan analisis. Berdasarkan teknik pengambilan sampel menggunakan non probability sampling yang menunjukkan bahwa terdapat 60 nasabah yang masih aktif di PT. Chubb Life Insurance Medan pada tahun 2023 dalam penelitian ini. Dengan analisis asosiatif di mana uji pengaruhnya diuji menggunakan regresi linear berganda melalui program SPSS 22. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran digitalisasi dan transformasi digital berpengaruh terhadap kinerja asuransi di PT. Chubb Life Insurance Medan. Sesuai uraian temuan pada studi ini secara parsial dan simultan menunjukkan bahwa peran digitalisasi dan transformasi digital berpengaruh terhadap kinerja asuransi. Hal ini menurut pendapat Röschmann (2022) menunjukkan bahwa digitalisasi dan transformasi mendorong pengembangan layanan sesuai permintaan di banyak industri termasuk asuransi.

Kata kunci: Peran Digitalisasi, Transformasi Digital, Kinerja Asuransi

Abstract

This research aims to determine the influence of the role of digitalization and digital transformation affects insurance performance. Using quantitative type research with analysis. Based on sampling techniques using non probability sampling which shows that there are 60 customers who are still active at PT Chubb Life Insurance Medan in 2023 in this study. With associative analysis where the effect test is tested using multiple linear regression through the SPSS 22 program. The results of this study indicate that the role of digitalization and digital transformation has an effect on insurance performance at PT Chubb Life Insurance Medan. According to the description of the findings in this study, it partially and simultaneously shows that the role of digitalization and digital transformation influences insurance performance. This, in the opinion of Röschmann (2022), shows that digitalization and transformation are driving the development of on-demand services in many industries, including insurance.

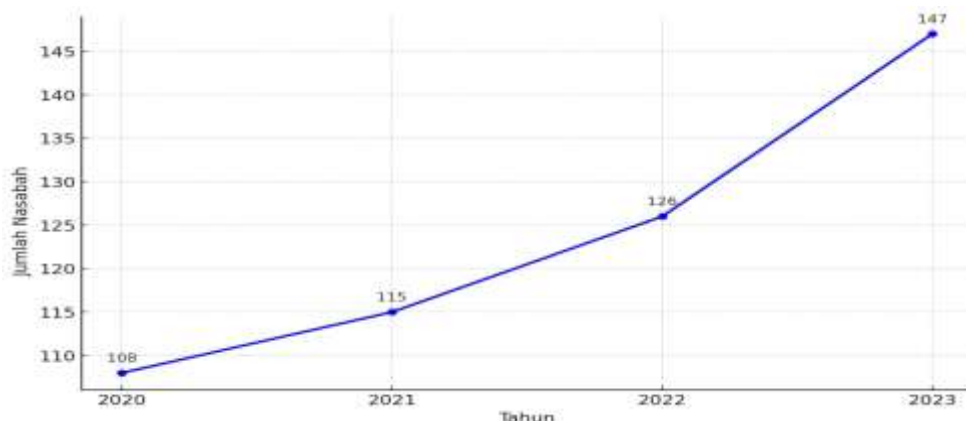
Keywords: Role of Digitalization, Digital Transformation, Insurance Performance

1. PENDAHULUAN

Perekonomian Indonesia sangat bergantung pada industri sekuritas seperti asuransi. yakni pihak yang menyediakan jasa perlindungan adalah pihak yang memberikan asuransi terhadap risiko kecelakaan, kerugian, kerusakan, atau kematian pada klien atau tertanggung (Alwi et al., 2023). Semua bisnis asuransi, salah satunya PT. Chubb Life Insurance Medan, memiliki target yang harus dicapai dalam menjalankan kinerjanya. Kinerja merupakan hasil dari usaha individu atau kelompok di dalam suatu organisasi, yang dibentuk oleh berbagai

macam komponen, dengan tujuan untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode tertentu, menurut Nawawi (2013) seperti yang direferensikan oleh Hanantyasari et al. (2024).

Kinerja industri asuransi secara umum mengalami pertumbuhan yang baik. Hal ini tercermin dari pertumbuhan jumlah nasabah di PT. Chubb Life Insurance Medan selama empat tahun terakhir. Pada tahun 2020, jumlah nasabah tercatat sebanyak 108 dan meningkat menjadi 115 pada tahun 2021, mencerminkan pertumbuhan sebesar 6,48%. Pertumbuhan ini berlanjut dengan peningkatan yang lebih besar pada tahun 2022 di mana jumlah nasabah mencapai 126, atau naik sekitar 9,57% dibandingkan tahun sebelumnya. Puncak pertumbuhan terjadi pada tahun 2023, dengan jumlah nasabah mencapai 147 yang menunjukkan kenaikan 16,67% dari tahun 2022. Peningkatan ini mencerminkan kesuksesan perusahaan dalam memperkuat kepercayaan pelanggan dan memperluas pangsa pasar di wilayah tersebut.



Gambar 1. Pertumbuhan Jumlah Nasabah Asuransi (2020-2023)

Meskipun demikian, di Indonesia, prevalensi asuransi masih cukup rendah. Berdasarkan data dari OJK, Indonesia hanya memiliki tingkat penetrasi asuransi sebesar 3,18% di tahun 2021. Dari jumlah tersebut, 1,45% merupakan asuransi sosial, 1,19% asuransi jiwa, 0,47% asuransi umum, dan sisanya ialah asuransi wajib. (Prospek Insurtech di Indonesia, 2023). Rendahnya penetrasi masyarakat pada perlindungan asuransi ini disebabkan oleh kurangnya sosialisasi, literasi, serta keyakinan. Sektor asuransi berusaha untuk menggunakan dan memanfaatkan teknologi InsurTech untuk mengatasi masalah ini. Sekitar 60% responden studi nasabah Swiss Re pada tahun 2020 menyatakan bahwa ketika memilih produk yang sesuai dan mengajukan klaim, mereka lebih suka menggunakan saluran online daripada saluran tradisional (Indonesia InsurTech Outlook, 2023).

Untuk memenuhi kebutuhan akan keamanan dan perlindungan finansial konsumen Indonesia, PT. Chubb Life Insurance Indonesia (Chubb Life), divisi dari Chubb Insurance internasional, menyediakan berbagai macam paket asuransi jiwa. Selain itu, Chubb merupakan pemilik dari tiga perusahaan asuransi Indonesia: Asuransi Umum Syariah, Asuransi Jiwa, dan Asuransi Umum (Hasibuan et al., 2023). Dengan sekitar 6.000 tenaga pemasaran, Chubb Life di seluruh Indonesia kini memiliki 15 kantor pemasaran: Jakarta, Surabaya, Pontianak, Lampung, Denpasar, Tangerang, Medan, Bandung, Makassar, Yogyakarta, Semarang, Palembang, Malang, Solo, dan Bekasi (Gessong et al., 2019).

Pada saat ini PT. Chubb Life Insurance Medan memiliki beberapa aplikasi atau layanan digital yang telah diadopsi salah satunya adalah 1) Agency Smart, pakar sekuritas merencanakan penawaran pendekatan asuransi jiwa dengan menggunakan aplikasi ini karena memungkinkan mereka mencatat informasi dan riwayat nasabah dengan cermat sambil menggunakan lebih sedikit kertas. 2) Customer Corner, digunakan untuk

memberikan kemudahan bagi nasabah dalam mengakses berbagai layanan dan informasi terkait polis asuransi yang dimiliki seperti pembayaran premi, informasi investasi harian, dan sebagainya. 3) Agency Portal, aplikasi yang digunakan oleh para agen asuransi untuk mengakses informasi produk dan materi pemasaran, melacak status aplikasi nasabah, melihat komisi dan kompensasi, serta mengakses pelatihan dan komunikasi dengan perusahaan asuransi. 4) Portal Distribution, ialah agar melihat informasi produk yang dapat dipasarkan, melacak status aplikasi yang diajukan, mengakses materi pemasaran dan panduan penjualan, serta dapat berkomunikasi dengan perusahaan asuransi terkait pemasaran, dan 5) pembayaran premi melalui mobile banking, termasuk menggunakan virtual account, kartu kredit dan kartu debit.

Namun dibalik kesuksesan ini, terdapat tantangan yang tidak bisa diabaikan. Meskipun sudah ada upaya untuk mendorong digitalisasi, hasil observasi menunjukkan bahwa hanya sekitar 60% masyarakat yang telah beralih menggunakan aplikasi digital dalam pembayaran premi asuransi. Sebaliknya, sebagian besar nasabah masih lebih memilih metode tradisional untuk melakukan pembayaran dan berinteraksi langsung dengan agen asuransi. Kendala utama yang dihadapi dalam penggunaan aplikasi ini adalah kesulitan mengadopsi layanan digital, karena nasabah merasa bahwa metode tradisional yang melibatkan interaksi langsung dengan agen lebih aman dan nyaman.

Berdasarkan uraian diatas, permasalahan dalam penelitian ini yaitu karena minimnya sosialisasi atau literasi masyarakat tentang pentingnya asuransi menyebabkan mereka tidak menyadari manfaat perlindungan asuransi tersebut, yang diharapkan semua bisa mengakses layanan digital sehingga tidak terlayani dalam proses manual, untuk hal tersebut perlu dilakukan sosialisasi dan literasi terhadap nasabah maupun calon nasabah. Selanjutnya, mengetahui pengaruh peran digitalisasi dan transformasi digital terhadap kinerja asuransi di PT. Chubb Life Insurance Medan menjadi tujuan studi ini. Batasan dalam penelitian ini bahwa kinerja asuransi diukur dari segi pemasaran, terutama dalam penggunaan produk asuransi jiwa.

Maka peneliti mengangkat judul “Pengaruh Peran Digitalisasi dan Transformasi Digital terhadap Kinerja Asuransi di PT. Chubb Life Insurance Medan.” Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan lebih lanjut tentang bagaimana digitalisasi dan transformasi digital dapat meningkatkan kinerja asuransi, serta membantu perusahaan dalam mengoptimalkan penggunaan teknologi untuk mencapai tujuan dan target yang diinginkan.

2. KAJIAN PUSTAKA

Peran Digitalisasi

Soerjono Soekanto (2002) menegaskan bahwa peran dalam *Solahudin et al., (2022)* yakni ketika seseorang melaksanakan tugas dan kewajiban yang sesuai dengan jabatannya, maka orang tersebut dianggap telah memenuhi kewajibannya. Setiap individu dalam sebuah perusahaan memiliki kualitas yang unik dalam menjalankan tugas, komitmen, dan tanggung jawab yang telah didelegasikan oleh perusahaan.

Digitalisasi adalah tindakan mengubah semua jenis berkas cetak atau lainnya ke dalam format digital *Mustofa (2018)*. Pendapat lain oleh *Lasari (2023)*, proses mengubah materi analog-seperti cetak, video, dan audio-ke dalam media digital untuk menyimpan informasi dalam format digital disebut digitalisasi. Digitalisasi, menurut *Gartner dalam Harianja et al., (2024)* ialah proses penggunaan teknologi digital untuk mengubah paradigma tenaga kerja dan bisnis serta memanfaatkan potensi yang sebelumnya tidak disadari.

Asuransi digital membawa perubahan paradigma dalam operasi dan interaksi perusahaan asuransi dengan pemangku kepentingan, memanfaatkan inovasi digital untuk

meningkatkan nilai layanan. Perkembangan teknologi telah membawa perubahan signifikan dalam operasional asuransi, terutama melalui digitalisasi proses bisnis yang memungkinkan otomatisasi banyak poses yang sebelumnya dilakukan dengan cara manual atau tradisional. (Kadeli et al., 2024)

Peningkatan teknologi pada lembaga keuangan asuransi memiliki banyak efek menguntungkan: memudahkan bisnis untuk terhubung dengan klien potensial, menyediakan pelatihan dan ruang kerja, mempromosikan transaksi seperti pembayaran premi dan persiapan klaim, dan menawarkan sekuritas kepada publik dengan lebih sukses dan luas (Agustina & Suganda, 2022)

Beberapa indikator dari peran digitalisasi adalah kecepatan penyebaran, aksesibilitas, partisipasi masyarakat, dan mengatasi berita buruk. (Keytimu et al., 2023).

Transformasi Digital

Transformasi digital merupakan langkah berikutnya setelah digitalisasi, serta *Westernman (2011)* dalam *Oktavenus (2019)* menyatakan penggunaan inovasi untuk memajukan kinerja dan jangkauan organisasi secara keseluruhan. Transformasi digital memengaruhi pasar dan seluruh upaya, bukan hanya bisnis (Khaerunnisa et al., 2023). Dengan menggunakan inovasi mutakhir untuk melakukan konversi secara efisien, Industri keuangan khususnya divisi asuransi terus mengalami peningkatan dan kemajuan yang pesat dalam administrasi (Kurniawan et al., 2021).

Sebuah studi oleh MIT Center for Business menemukan bahwa bisnis yang mengadopsi transformasi digital mengungguli saingannya sebesar 26% dan berkembang dengan kecepatan 12% lebih cepat. Bisnis dapat memperoleh manfaat dari transformasi digital dalam beberapa hal, termasuk interaksi pelanggan yang lebih baik, perdagangan yang lebih baik, penemuan saluran yang sampai saat ini belum tersentuh, biaya operasional yang lebih rendah, dan penggunaan model orkestrasi waktu nyata (Setyawan & Sishadiyati, 2023).

Transformasi digital berbeda dengan digitalisasi. Digitalisasi adalah proses mengubah data analog menjadi data digital, sedangkan transformasi digital tidak sekedar mengenai pembentukan platform di mana data digital dapat dimanfaatkan atau proses bisnis yang didigitalkan. Sebaliknya, hal ini melibatkan perubahan infrastruktur di mana tidak hanya semua aspek dan operasi terintegrasi dengan teknologi digital, tetapi juga melibatkan perubahan budaya organisasi, sikap, pola pikir, dan cara kerja secara menyeluruh (Wang & Xia, 2024). Atasan atau pemimpin perusahaan perlu menyadari dampak dari transformasi digital seperti:

- a. Teleworking: Bekerja jarak jauh melalui saluran telekomunikasi biasa atau saluran komputer, yang menjadi populer selama pandemi.
- b. Substitusi pegawai: Penggunaan komputer dan teknologi seperti big data dan machine learning untuk menggantikan pegawai dalam bidang asuransi, misalnya untuk menghitung, menjual asuransi atau membeli saham. (Schwarz Müller et al., 2018).

Indikator dari transformasi digital mencakup tipe bisnis, tahapan bisnis, domain bisnis, serta kebiasaan (Putra & Nurmala, 2024).

Kinerja Asuransi

Kinerja merupakan pertimbangan penting ketika mengevaluasi efisiensi operasional perusahaan asuransi. Seperti yang dinyatakan oleh *Wibowo (2011)* dalam *Putri & Ratnasari (2019)*, kinerja menilai metode pelaksanaan serta hasil dari pekerjaan. Kinerja karyawan didefinisikan sebagai jumlah dan kualitas pekerjaan yang diselesaikan oleh seorang karyawan dalam rangka memenuhi tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya (Pudjiarti et al., 2023).

Kinerja adalah tingkat keberhasilan yang dicapai dalam suatu usaha tertentu. Hasil dari tinjauan kinerja organisasi memiliki nilai yang signifikan dalam memastikan berbagai faktor, termasuk kebutuhan karyawan dan karakteristik tertentu dari departemen sumber daya manusia (Sitepu & Kamilah, 2021).

Menurut Benet-Zept dalam *Nurjati et al., (2019)*, keberhasilan perusahaan terutama didorong oleh kinerja kontraktualnya, dan kegiatan tersebut dievaluasi berdasarkan tingkat komitmen terhadap tujuan perusahaan. Menurut Mangkunegara dalam *Irwanto, (2020)*, indikator kinerja meliputi:

- a. Kualitas kerja: Sebaik apa seorang pekerja melakukan pekerjaan yang ditugaskan.
- b. Jumlah jam kerja: Jumlah jam kerja seorang agen setiap hari, dengan memperhitungkan tingkat kerja masing-masing agen yang berbeda.
- c. Prestasi Kerja: Sejauh mana seorang karyawan dapat melaksanakan tugas dengan tepat dan bebas dari kesalahan.
- d. Komitmen: Keyakinan bahwa seseorang harus melakukan tugas dengan tepat.

3. METODE PENELITIAN

Teknik wawancara ialah cara yang dapat digunakan untuk mengumpulkan informasi dengan tujuan atau maksud tertentu. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif serta analisis data dilakukan dengan metode regresi linear berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS 22. Populasi, sampel, dan kuesioner dapat digunakan untuk mengukur semua informasi dan data yang dikumpulkan dan dianalisis. Semuanya diimplementasikan sebagai angka dan estimasi. Untuk penelitian ini, skala Likert digunakan untuk mengukur data. Berikut 5 tingkat skala penentuan : 1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = netral, 4 = setuju, 5 = sangat setuju. Skala ini merupakan skala ganjil yang berguna untuk memberikan pilihan jawaban terhadap setiap pertanyaan yang diberikan dalam kuesioner terhadap tanggapan responden. Penyebaran kuesioner ini dimulai dari tanggal 05 Juni 2024 dan selesai pada tanggal 22 Juni 2024. Studi ini menggunakan peran digitalisasi dan transformasi digital sebagai Variabel independen (variabel bebas), sedangkan variabel dependen (variabel terikat) yakni kinerja asuransi.

Untuk memastikan validitas model, dilakukan serangkaian uji asumsi klasik, seperti uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji koefisien determinasi. Selain itu, uji parsial (uji T) dan uji simultan (uji F) digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh masing-masing variabel bebas baik secara individual maupun bersama-sama terhadap variabel terikat. Karena teknik ini menghilangkan peluang yang sama saat memilih populasi mana pun untuk menjadi sampel disebut teknik non probability sampling sebagai teknik pengujian. Akibatnya, sampel pada studi ini dibatasi oleh peneliti. PT. Chubb Life Insurance Medan menjadi lokasi penelitian, yang mana populasi terdiri dari seluruh nasabah aktif perusahaan pada tahun 2023 yaitu 147 orang. Dengan menggunakan rumus Slovin, 147 responden menyelesaikan pengujian untuk penelitian ini, menghasilkan skor 59.51. Kemudian peneliti menentukan 60 orang sebagai responden.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Demografi Responden

Adapun gambaran demografi responden diuraikan pada tabel berikut:

Tabel. 1. Profil Demografis Responden

| Demografi | Kategori | Frekuensi | Persentase |
|------------------|-----------------|------------------|-------------------|
| Jenis Kelamin | Laki- Laki | 32 | 53,3% |
| | Perempuan | 28 | 46,7% |
| | Total | 60 | 100% |

| | | | |
|---------------------|---------------|----|-------|
| Usia | 20-30 tahun | 24 | 40,0% |
| | 31-40 tahun | 11 | 18,3% |
| | > 41 tahun | 25 | 41,7% |
| | Total | 60 | 100% |
| Pendidikan Terakhir | SMA/Sederajat | 22 | 36,7% |
| | Diploma | 2 | 3,3% |
| | S1 | 35 | 58,3% |
| | S2/S3 | 1 | 1,7% |
| | Total | 60 | 100% |

Sumber : Pengolahan Data, 2024

Sesuai tabel tersebut di dapati 60 responden terdiri dari: nilai 53,3% ialah laki-laki yang mana jumlah ini lebih besar daripada 46,7% responden perempuan. Selanjutnya, usia > 41 tahun adalah usia di mana persentase terbesar responden yakni sebesar 41,7%, artinya di usia tersebut, proteksi asuransi merupakan hal yang sangat penting. Seperti diketahui, S1 sebanyak 35 orang atau 58,3% merupakan tingkat pendidikan tertinggi yang dicapai oleh mayoritas responden, bermakna untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri dan keluarga tidaklah sulit dengan perlindungan asuransi.

Uji Statistik Deskriptif

Tabel. 2. Deskripsi Statistik

| | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|----------------------|----|---------|---------|-------|----------------|
| Peran Digitalisasi | 60 | 25 | 40 | 33,12 | 3,415 |
| Transformasi Digital | 60 | 24 | 40 | 33,75 | 3,302 |
| Kinerja Asuransi | 60 | 24 | 40 | 33,42 | 3,752 |
| Valid N (listwise) | 60 | | | | |

Sumber : Pengolahan Data, 2024

Sesuai tabel di atas dapat disimpulkan bahwa variabel dengan nilai mean terbesar dibanding variabel lainnya yaitu 33,75 terletak pada variabel transformasi digital dimana nilai standar deviasi lebih kecil dari mean yakni 3,302.

Uji Asumsi Klasik

Digunakan untuk mengetahui validasi data penelitian melalui beberapa aspek pengujian seperti uji normalitas dan uji multikolinearitas.

Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan uji yang memiliki tujuan untuk tolak ukur mengetahui apakah data tersebut memiliki distribusi normal sehingga nantinya dapat digunakan dalam statistic parametric. Normalitas sesuai variabel umumnya dideteksi dengan grafik atau uji statistic non-parametrik Kolmogorov-smirnov (K-S). dapat dikatakan terjadi distribusi normal apabila nilai signifikansinya > 0,05

Tabel. 3. Uji Normalitas

| | | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N | | 60 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | ,0000000 |
| | Std. Deviation | 2,23214930 |
| Most Extreme Differences | Absolute | ,096 |
| | Positive | ,080 |
| | Negative | -,096 |
| Test Statistic | | ,096 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | ,200 ^c |

Sumber : Pengolahan Data, 2024

Diketahui bahwa nilai signifikansi pada hasil uji tersebut ialah $0,200 > 0,05$. Artinya, hasil residual dari variabel-variabel penelitian ini berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Tabel. 4. Uji Multikolinearitas

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
|----------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 (Constant) | 1,200 | 3,174 | | ,378 | ,707 | | |
| Peran Digitalisasi | ,438 | ,129 | ,399 | 3,384 | ,001 | ,447 | 2,237 |
| Transformasi Digital | ,525 | ,134 | ,462 | 3,918 | ,000 | ,447 | 2,237 |

Sumber : Pengolahan Data, 2024

Sesuai tabel tersebut di temukan hasil uji multikolinearitas variabel peran digitalisasi dan transformasi digital memiliki nilai tolerance 0,447 dan memiliki nilai VIF 2,237, artinya semua nilai tolerance $> 0,10$ dan nilai VIF < 10 bahwa model regresi bebas dari pengaruh multikolinearitas.

Koefisien Determinasi (R²)

Tabel. 5. Koefisien Determinasi

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | ,804 ^a | ,646 | ,634 | 2,271 |

Sumber : Pengolahan Data, 2024

Dari tabel di atas diperoleh angka Adjusted R Square sebesar 0,634, hal ini menyatakan bahwa variabel bebas memberikan kontribusi 63,4% terhadap variabel terikat. Hal-hal yang tidak termasuk variabel lain memiliki peranan sebesar 36,6% terhadap variabel Y (kinerja asuransi) yang dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel. 6. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. | Correlations | | |
|----------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|--------------|---------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | | Zero-order | Partial | Part |
| 1 (Constant) | 1,200 | 3,174 | | ,378 | ,707 | | | |
| Peran Digitalisasi | ,438 | ,129 | ,399 | 3,384 | ,001 | ,742 | ,409 | ,267 |
| Transformasi Digital | ,525 | ,134 | ,462 | 3,918 | ,000 | ,758 | ,461 | ,309 |

Sumber : Pengolahan Data, 2024

$$Y = 1,200 + 0,438 X_1 + 0,525 X_2 + e$$

Keterangan:

- Y = Kinerja Asuransi
- X₁ = Peran Digitalisasi
- X₂ = Transformasi Digital
- e = Error

Dari hasil persamaan regresi di atas maka dapat dianalisis sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta sebesar 1,200 artinya jika variabel-variabel independen yaitu peran digitalisasi, transformasi digital bernilai 0 (nol) maka kinerja asuransi bernilai 1,200

- b. Nilai koefisien regresi variabel peran digitalisasi (X_1) sebesar 0,438, bermakna setiap peningkatan peran digital sebesar 1 maka akan terjadi peningkatan kinerja asuransi sebesar 0,438 dengan asumsi variabel lainnya konstan.
- c. Nilai koefisien regresi variabel transformasi digital (X_2) sebesar 0,525, berarti setiap peningkatan transformasi digital sebesar 1 maka akan terjadi peningkatan kinerja asuransi sebesar 0,525 dengan asumsi variabel lainnya konstan.

Uji Parsial (Uji T)

Tabel 7. Uji Parsial

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. | Correlations | | |
|-------|----------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|--------------|---------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | | Zero-order | Partial | Part |
| 1 | (Constant) | 1,200 | 3,174 | | ,378 | ,707 | | | |
| | Peran Digitalisasi | ,438 | ,129 | ,399 | 3,384 | ,001 | ,742 | ,409 | ,267 |
| | Transformasi Digital | ,525 | ,134 | ,462 | 3,918 | ,000 | ,758 | ,461 | ,309 |

Sumber : Pengolahan Data, 2024

Uji T dilakukan untuk memberitahukan secara parsial variabel independent berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel dependen dengan tingkat signifikansi 0,05 (5%) dan menganggap variabel independent bernilai konstan.

- a. Variabel peran digitalisasi (X_1) memiliki pengaruh terhadap variabel Y dibuktikan dengan nilai t hitung $3,384 > t$ tabel 2,002 dan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$. Maka H_a diterima artinya peran digitalisasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja asuransi.
- b. Variabel transformasi digital (X_2) memiliki pengaruh terhadap variabel Y dibuktikan dengan nilai t hitung $3,918 > t$ tabel 2,002 dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Maka H_a diterima yang berarti transformasi digital memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja asuransi.

Uji Simultan (UJI F)

Tabel 8. Uji F

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 536,616 | 2 | 268,308 | 52,025 | ,000 ^b |
| | Residual | 293,967 | 57 | 5,157 | | |
| | Total | 830,583 | 59 | | | |

Sumber : Pengolahan Data, 2024

Syarat yang harus dipenuhi untuk dinyatakan berpengaruh secara simultan jika nilai $sig < 0,05$ dan nilai f-hitung $> f$ tabel. Dari hasil di atas diketahui bahwasanya variabel X berpengaruh secara simultan pada variabel Y dengan bukti $sig 0,000 < 0,05$ dan f-hitung $52,025 > 3,16$. Dapat diambil kesimpulan bahwa variabel peran digitalisasi dan transformasi digital memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja asuransi.

PEMBAHASAN

Pengaruh Peran Digitalisasi terhadap Kinerja Asuransi

Hasil penelitian menunjukkan H_a terbukti yaitu bahwa peran digitalisasi berpengaruh terhadap kinerja asuransi. Peran digitalisasi adalah untuk meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan kemampuan adaptasi dengan memanfaatkan teknologi digital dalam

berbagai bidang kehidupan dan bisnis hal ini terkait dengan kinerja asuransi. Okkonen, (2018) menegaskan bahwa kinerja dapat ditingkatkan melalui penerapan digitalisasi.

Penelitian (Ilyas & Bahagia, 2021) yang menunjukkan bahwa aspek digitalisasi memiliki pengaruh besar terhadap kinerja karyawan secara konsisten sejalan dengan temuan studi ini. Kinerja dipengaruhi secara positif oleh variabel digitalisasi, menurut penelitian (M. Putri et al., 2022)

Pengaruh Transformasi Digital terhadap Kinerja Asuransi

Temuan studi menunjukkan bahwa transformasi digital berpengaruh terhadap kinerja asuransi, sehingga H_a terbukti. Transformasi digital adalah segala sesuatu yang mengacu pada modernisasi, optimalisasi, dan inovasi teknologi informasi hal ini terkait dengan kinerja asuransi. Maka berdasarkan pendapat (Penga & Tao, 2022) menunjukkan bahwa peningkatan kinerja pada transformasi digital perusahaan seperti pengelolaan biaya, meningkatkan efisiensi, serta senantiasa berinovasi.

Penelitian oleh (Wang & Xia, 2024) dan (Kurniawan et al., 2021) mendukung temuan ini menunjukkan bahwa transformasi digital memiliki dampak atau pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja perusahaan.

Pengaruh Peran Digitalisasi dan Transformasi Digital terhadap Kinerja Asuransi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran digitalisasi dan transformasi digital berpengaruh terhadap kinerja asuransi, sehingga H_a terbukti. Yang mana studi oleh (Mangifera & Mawardi, 2022) sejalan dan mendukung temuan ini yaitu terdapat pengaruh signifikan antara digital transformasi digital terhadap peningkatan kinerja dalam hal ini menunjukkan bahwa penting bagi usaha untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan digital dalam pengembangan bisnis guna memenuhi kebutuhan pelanggan dan meningkatkan kinerja.

5. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

1. Sesuai uraian temuan pada studi ini secara parsial dan simultan menunjukkan bahwa peran digitalisasi dan transformasi digital berpengaruh terhadap kinerja asuransi. Hal ini menurut pendapat Röschmann (2022) menunjukkan bahwa digitalisasi dan transformasi mendorong pengembangan layanan sesuai permintaan di banyak industri termasuk asuransi.
2. Secara keseluruhan, hasil studi ini tidak hanya menunjukkan pentingnya penerapan digitalisasi dan transformasi digital, tetapi juga menekankan perlunya sosialisasi dan edukasi bagi nasabah. Oleh karena itu, perusahaan asuransi perlu terus beradaptasi dan berinovasi, baik melalui pengembangan aplikasi digital yang lebih ramah pengguna maupun dengan program literasi asuransi yang lebih intensif. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya asuransi dan memperkuat kepercayaan terhadap penggunaan layanan digital dalam memenuhi kebutuhan proteksi mereka.

Saran

Saran yang dapat diberikan kepada pembaca adalah untuk lebih membuka diri terhadap perkembangan teknologi digital, khususnya dalam layanan asuransi. Pemanfaatan aplikasi digital yang ditawarkan perusahaan asuransi dapat memberikan kemudahan dalam mengelola polis, melakukan pembayaran premi, dan mengakses informasi secara cepat dan praktis. Selain itu, penting bagi pembaca untuk meningkatkan literasi digital agar dapat memanfaatkan layanan ini secara optimal dan mengurangi ketergantungan pada metode

tradisional. Dengan memahami manfaat digitalisasi, pembaca diharapkan dapat mengelola perlindungan finansial mereka dengan lebih efisien dan adaptif terhadap perubahan zaman.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, N., & Suganda, A. D. (2022). Peranan Teknologi Pada Industri Asuransi (Insurtech) Masa Pandemic. *Syar'Insurance: Jurnal Asuransi Syariah*, 8(1), 27–36. <https://doi.org/10.32678/sijas.v8i1.6118>
- Alwi, F., Yusrizal, & Atika. (2023). Analisis Pengaruh Biaya Premi Asuransi Jiwa Syariah Dan Beban Klaim Terhadap Laba Perusahaan Pada PT. Asuransi Takaful Keluarga. *Jurnal Manajemen Akuntansi*, 3(1), 362–374. <https://doi.org/10.36987/jumsi.v2i4.3802>.
- Br.Sitepu, L. E., & Kamilah. (2021). Analisis Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Jasa Akuntan PT Eriadi Fatkhur Rokhman Medan. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5(3), 8311–8318. <https://doi.org/10.31004/jptam.v5i3.2334>.
- Gessong, T. R., Subijanto, & Winarko, R. (2019). Pengaruh Personal Selling Dan Advertising Terhadap Keputusan Pembelian Polis Pada Nasabah Life Agency Chubb Life Surabaya. *Jurnal Manajerial Bisnis*, 2(2), 1–9. <https://doi.org/10.37504/jmb.v2i02.137>.
- Hanantyasari, T. N., Sugiarto, M., & Sadeli. (2024). Pengaruh Budaya Organisasi dan Iklim Organisasi terhadap Kepuasan Kerja serta Dampaknya terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 22(2), 30–53. <https://doi.org/10.31315/jurnaladmbisnis.v21i1.12711>.
- Harianja, L. R., Sugianto, & Daulay, A. N. (2024). Systematic Literatur Riview : Analisis Transformasi Digital Industri Asuransi Potensi (Insurtech) Di Indonesia. *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan*, 13(02), 466–480. <https://doi.org/10.22437/jmk.v13i02.33280>.
- Hasibuan, M. H., Lubis, F. A., & Syarvina, W. (2023). SWOT Analysis Of Insurance Agent Competence In Improving Marketing And Maintaining Customer Loyalty In PT. Chubb Life Insurance Medan Branch. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(5), 5266–5280. <https://doi.org/10.37385/msej.v4i5.2952>.
- Ilyas, A., & Bahagia. (2021). Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Publik terhadap Kinerja Pegawai pada Masa Pandemi di Lembaga Pendidikan dan Pelatihan. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 3(6), 5231–5239. <https://edukatif.org/edukatif/article/view/1173/pdf>.
- Irwanto, T., Susena Karona Cahya, & Tusadiyah, N. (2020). Analisis Kinerja Pegawai Pada PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Bengkulu. *Jurnal Ilmiah Akuntansi, Manajemen & Ekonomi Islam*, 3(1), 45–55. <https://doi.org/10.36085/jam-ekis.v3i1.534>.
- Kadeli, W. Y., Hasanah, M., & Purwanto, M. A. (2024). Analisis Pengaruh Perkembangan Teknologi Terhadap Asuransi Syariah. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi Dan Akuntansi*, 1(3), 200–205. <https://doi.org/10.62017/jimea.v1i3.1345>.
- Keytimu, E. S., Bunga, M., Dhae, Y. K. I. D. D., & Fanggidae, A. H. J. (2023). Analisis Digital Marketing Dalam Penjualan Majalah Kesehatan Pada PT. Medika Star Kota Kupang. *Glory: Jurnal Ekonomi dan IlmuSosial*, 4(5), 1061–1068. <https://doi.org/10.35508/glory.v4i5.11610>.
- Khaerunnisa, G., Mulyana, R., & Abdurrahman, L. (2023). Pengujian Pengaruh Tata Kelola TI Terhadap Transformasi Digital dan Kinerja Asuransi A Menggunakan Structural Equation Modeling. *Jurnal Ilmiah Penelitian Dan Pembelajaran Informatika*, 8(2),

- 381–392. <https://doi.org/10.29100/jipi.v8i2.3469>.
- Kurniawan, A., Rahayu, A., & Wibowo, L. A. (2021). Pengaruh Transformasi Digital Terhadap Kinerja Bank Pembangunan Daerah Di Indonesia. *Jurnal Ilmu Keuangan Dan Perbankan*, 10(2), 159–181. <https://doi.org/10.34010/jika.v10i2.4426>.
- Lasari, T., Kristiawati, E., & Afif, A. (2023). Analisis Kesiapan Penerapan Digitalisasi Akuntansi Usaha Mikro Kecil Sektor Pariwisata Di Kabupaten Mempawah. *Jurnal Akuntansi, Auditing Dan Investasi*, 3(1), 1–6. <https://jurnal.upb.ac.id/index.php/jadi/article/view/358>.
- Mangifera, L., & Mawardi, W. (2022). Digital Transformation And Its Impact On Financial Performance : In The Food And Beverage Small Business Sector. *International Conference on Business & Social Sciences*, 2(1), 49–61. <https://ojsicobuss.stiesia.ac.id/index.php/icobuss1st/article/view/148>.
- Mustofa. (2018). Digitalisasi Koleksi Karya Sastra Balai Pustaka Sebagai Upaya Pelayanan Di Era Digital Natives. *Jurnal Perpustakaan Universitas Airlangga*, 8(2), 60–67. <https://doi.org/10.20473/jpua.v8i2.2018.60-67>.
- Nurjati, M. R. B., Syahroni, B., & Kartono. (2019). Pengaruh Person Job Fit dan Efikasi Diri terhadap Kinerja Agen Asuransi. *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*, 3(2), 133–144. <http://jurnal.unswagati.ac.id/index.php/jibm>.
- Oktavenus, R. (2019). Analisis Pengaruh Transformasi Digital Dan Pola Perilaku Konsumen Terhadap Perubahan Bisnis Model Perusahaan Di Indonesia. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 3(5), 44–48. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v3i5.6080>.
- Penga, Y., & Tao, C. (2022). Can digital transformation promote enterprise performance? —From the perspective of public policy and innovation Yongzhang. *Journal of Innovation & Knowledge*, 7(3), 1–8. <https://doi.org/10.1016/j.jik.2022.100198>.
- Pudjiarti, E. S., Herman, M., & Mahesa, D. (2023). The Effect of Compensation on Employee Performance is Mediated by Job Satisfaction. *Jurnal Ekonomi Islam*, 12(1), 209–222. [10.54471/iqtishoduna.v12i1.2180](https://doi.org/10.54471/iqtishoduna.v12i1.2180).
- Putra, R. R., & Nurmala. (2024). Transformasi Proses Bisnis Produk Asuransi Rangka Kapal di Reasuransi PT. ABC. *Journal of Management and Bussiness*, 6(2), 53–54. <https://doi.org/10.31539/jomb.v6i2.7451>.
- Putri, M., Bahas, R., & Yamit, Z. (2022). Pengaruh Digitalisasi terhadap Praktik Organisasi dan Kinerja Operasi pada PT . IGP Internasional Yogyakarta. *Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen*, 1(3), 16–23. <https://journal.uui.ac.id/selma/article/view/24218>.
- Putri, N. R., & Ratnasari, S. L. (2019). Pengaruh Tingkat Pendidikan, Pelatihan, Dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan PT. Asuransi Takaful Batam. *Jurnal Akuntansi,, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 7(1), 48–55. <https://doi.org/10.30871/jaemb.v7i1.1083>.
- Röschmann, A. Z., Erny, M., & Wagner, J. (2022). On the (future) role of on - demand insurance : market landscape , business model and customer perception. In *The Geneva Papers on Risk and Insurance - Issues and Practice* (Vol. 47, Issue 3). Palgrave Macmillan UK. <https://doi.org/10.1057/s41288-022-00265-7>
- Schwarz Müller, T., Brosi, P., Duman, D., & Welpel, I. M. (2018). How Does the Digital Transformation Affect Organizations ? Key Themes of Change in Work Design and Leadership. *Manag. Rev*, 29(2), 114–138. <https://doi.org/10.5771/0935-9915-2018-2-114>
- Setyawan, D., & Sishadiyati. (2023). Transformasi Digital sebagai Tantangan dan Peluang dalam Menciptakan Bisnis Startup yang Inovatif. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(21), 191–196. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10074951>.

- Solahudin, D. S., Sagita, N. I., & Sutisna, J. (2022). Optimalisasi Peran Litbang Dalam Mewujudkan Kegiatan Litbang Satu Pintu Di Kota Bandung. *Jurnal Administrasi Pemerintahan*, 2(2), 302–308. <https://doi.org/10.24198/janitra.v2i2.45167>.
- Vuori, V., Helander, N., & Okkonen, J. (2018). Digitalization in knowledge work: the dream of enhanced performance. *Cognition, Technology & Work*, 21(2), 237–252. <https://doi.org/10.1007/s10111-018-0501-3>
- Wang, D., & Xia, X. (2024). The impact of corporate digital transformation on firms' performance in utilities sector. *Heliyon Journal*, 10(1), 1–12. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e23362>.