



Transformasi Dan Inovasi PT. Jasa Raharja Dalam Menjaga Daya Saing Di Era Digitalisasi

Suryatman Desri¹, Adila Putri Ayu², Dedi Firmansyah³, Fani Farista⁴

^{1,2,3,4} Universitas Andalas

Abstract

Received: 09 Oktober 2024
Revised : 15 Oktober 2024
Accepted: 21 Oktober 2024

Transformasi dan inovasi digital penting bagi perusahaan asuransi di era digitalisasi. Transformasi digital membantu perusahaan asuransi meningkatkan efisiensi dan efektivitas serta melayani pelanggan mereka dengan lebih baik. Inovasi juga merupakan kunci untuk mendorong pertumbuhan dan tetap kompetitif bagi perusahaan asuransi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui transformasi dan inovasi yang dilakukan PT Jasa Raharja agar tetap kompetitif di era digital serta hambatan-hambatan yang dirasakan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan literature review. Data dikumpulkan dengan cara mengkaji dan menganalisis literatur atau referensi yang relevan dengan topik penelitian. Temuan utama studi ini menunjukkan bahwa PT Jasa Raharja telah melakukan transformasi dan inovasi digital yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Transformasi digital yang dilakukan PT Jasa Raharja meliputi: Penerapan teknologi digital dalam proses bisnis seperti sistem informasi manajemen (SIM), sistem penagihan elektronik, dan layanan digital lainnya. Pembangunan infrastruktur digital seperti jaringan internet dan pusat data. Tingkatkan kemampuan digital tenaga kerja. Inovasi yang diterapkan oleh PT Jasa Raharja antara lain: (1) Pengembangan produk asuransi baru seperti asuransi jiwa berbasis digital. (2) Pengembangan layanan digital seperti pembayaran tagihan elektronik dan layanan pelanggan 24 jam. Transformasi dan inovasi digital yang dilakukan PT Jasa Raharja memberikan dampak positif bagi perusahaan. Transformasi digital telah memungkinkan PT Jasa Raharja meningkatkan efisiensi dan efektivitas serta memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggannya. Inovasi juga membantu PT Jasa Raharja mendorong pertumbuhan bisnis dan tetap kompetitif.

transformasi digital, inovasi, hambatan

Keywords:

(*) Corresponding Author: [.adilaputriayu02@gmail.com](mailto:adilaputriayu02@gmail.com)

How to Cite: Desri, S., Ayu, A. P., Firmansyah, D., & Farista, F. (2024). Transformasi Dan Inovasi PT. Jasa Raharja Dalam Menjaga Daya Saing Di Era Digitalisasi. <https://doi.org/10.5281/zenodo.14489395>

PENDAHULUAN

Pada saat ini, transformasi digital telah berubah dari suatu peluang teknologi menjadi suatu kebutuhan murni untuk mengelola kebutuhan serta harapan populasi dunia (oktaria et al., 2022). Perkembangan ini telah membuat perubahan yang cukup signifikan pada banyak organisasi. Transformasi digital memperkenalkan proses dan mekanisme atau cara baru yang dapat mempengaruhi struktur utama bagaimana perusahaan menjalankan bisnis. Menurut Heavin and Power (2018), tujuan utama dari transformasi digital ialah untuk memecahkan tantangan terkait efisiensi dan efektivitas. Perusahaan yang tidak mengembangkan dan menerapkan strategi transformasi digital dengan cepat tidak mungkin bisa untuk mengimbangi serta bersaing dalam realitas digital baru (Hess et al., 2016). Hal ini juga berlaku pada perusahaan-perusahaan asuransi yang ada di Indonesia.

Perusahaan asuransi merupakan lembaga nonbank yang mempunyai peranan yang tidak jauh berbeda dari bank, yaitu bergerak dalam bidang layanan jasa yang diberikan kepada masyarakat dalam mengatasi resiko yang akan terjadi di masa yang akan datang. Secara umum, konsep asuransi adalah persiapan yang dibuat oleh sekelompok orang yang masing-masing menghadapi kerugian sebagai sesuatu yang tidak dapat diduga (Rodoni, 2015). Ada banyak perusahaan asuransi yang ada di Indonesia, salah satunya adalah PT Jasa Raharja.

PT Jasa Raharja (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dibawah Departemen Keuangan usaha yang bergerak dalam bidang asuransi sosial. Perusahaan ini mempunyai berbagai produk asuransi, seperti JP-ASPRI (Asuransi Jiwa), JP-GRAHA (Asuransi Kebakaran), dan JP-ASTOR (Asuransi Kendaraan Bermotor). Sebagai lembaga di bidang asuransi sosial, PT Jasa Raharja (Persero) tak pernah berhenti dalam memaksimalkan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Untuk memaksimalkan pelayanan terhadap masyarakat tentu PT Jasa Raharja membutuhkan strategi-strategi dan inovasi yang diterapkan dengan baik agar mampu terus bersaing dalam melayani kebutuhan para pelanggan.

Strategi pada tingkat perusahaan berkenaan dengan arah organisasi secara keseluruhan, strategi pada tingkat usaha dititik beratkan pada produk dan pasar. Kelemahan dan keunggulan perusahaan hendaknya dianalisis sehingga menjadi sebuah titik tolak yang kuat buat perusahaan dalam mengambil keputusan yang efektif dan efisien serta untuk memperkuat posisinya dari para pesaing yang ada dan pencapaian profit (laba) merupakan tujuan utama setiap perusahaan dan hal ini dapat juga sebagai tolak ukur dalam sukses atau tidaknya sebuah perusahaan dalam pencapaian tujuannya. Selain itu efektifitas dan efisiensi dalam menjalankan operasional perusahaan juga mempunyai peranan penting. Perusahaan secara umum melakukan kegiatan pemasaran dalam memperkenalkan suatu produk kepada masyarakat yaitu dengan promosi. Perusahaan atau lembaga asuransi harus mengadakan komunikasi atau promosi dengan calon klien karena hal tersebut merupakan kunci keberhasilan dalam penyampaian produk atau jasanya kepada calon klien. (Tjiptono, 2008).

Sedangkan inovasi adalah sesuatu yang baru diciptakan dan berbeda dari yang sebelumnya. Menurut Suwarno (2008), secara umum inovasi dipahami dalam konteks perubahan perilaku yang erat kaitannya dengan lingkungan berkarakteristik dinamis dan berkembang, dimana praktik pelayanan yang rigid, rutin, seadanya, dan datar-datar saja membuat organisasi sektor publik sulit untuk bisa memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang belum optimal memaksa organisasi publik untuk bisa melakukan inovasi karena inovasi sangat penting dilakukan untuk mengatasi kebuntuan dan kemacetan organisasi sektor publik. Salah satu organisasi penyedia layanan publik yang dihadapkan pada tantangan inovasi sebagai akibat meningkatnya persaingan dalam penyediaan layanan publik adalah PT Jasa Raharja. Dalam urnal ini akan dibahas mengenai “Transformasi dan Inovasi PT Jasa Raharja dalam Menjaga Daya Saing di Era Digitalisasi”.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam jurnal ini sama dengan jenis penelitian yang dilakukan, yaitu penelitian kualitatif dengan pendekatan literature review. Dengan kata lain Metode yang digunakan adalah studi pustaka (library research) yaitu metode dengan pengumpulan data dengan cara memahami dan mempelajari teori-teori dari berbagai literatur yang berhubungan dengan penelitian. Menurut Zed (2004).

Ada empat tahap studi pustaka dalam penelitian yaitu menyiapkan perlengkapan alat yang diperlukan, menyiapkan bibliografi kerja, mengorganisasikan waktu dan membaca atau mencatat bahan penelitian. Pengumpulan data tersebut menggunakan cara mencari sumber dan menkontruksi dari berbagai sumber contohnya seperti buku, jurnal dan risetriset yang sudah pernah dilakukan. Bahan pustaka yang didapat dari berbagai referensi tersebut dianalisis secara kritis dan harus mendalam agar dapat mendukung proposisi dan gagasannya.

Sampel penelitian adalah literatur atau referensi yang relevan dengan topik penelitian. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling, yaitu teknik pengambilan sampel yang dilakukan dengan cara memilih sampel yang memiliki karakteristik tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Maka, sampel penelitian ini dipilih berdasarkan relevansi terhadap topik penelitian.

prosedur penelitian meliputi pengumpulan data dan analisis data. Data dikumpulkan dengan cara mengkaji dan menganalisis literatur atau referensi yang relevan dengan topik penelitian. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis data kualitatif dengan pendekatan tematik.

Pada bagian instrumen dan teknik analisis data, dijelaskan bahwa instrumen penelitian adalah panduan analisis data, sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif dengan pendekatan tematik. Analisis tematik adalah teknik analisis data yang dilakukan dengan cara mengidentifikasi tema-tema utama dalam data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Temuan

Berdasarkan hasil analisis data, diperoleh temuan-temuan sebagai berikut:

Transformasi digital yang dilakukan PT Jasa Raharja terdiri dari:

1. Penerapan teknologi digital dalam proses bisnis seperti sistem informasi manajemen (SIM), sistem penagihan elektronik, dan layanan digital lainnya.
2. Pembangunan infrastruktur digital seperti jaringan internet dan pusat data.
3. Tingkatkan kemampuan digital tenaga kerja.

Inovasi yang diterapkan oleh PT Jasa Raharja terdiri dari beberapa, diantaranya :

1. Pengembangan produk asuransi baru seperti asuransi jiwa berbasis digital.
2. Pengembangan layanan digital seperti pembayaran tagihan elektronik dan layanan pelanggan 24 jam.

Transformasi digital dan inovasi yang dilakukan PT Jasa Raharja sudah memberikan dampak baik bagi perusahaan. Transformasi digital memungkinkan PT Jasa Raharja meningkatkan efisiensi dan efektivitas serta memberikan pelayanan yang lebih baik kepada *customernya*. Inovasi juga membantu PT Jasa Raharja mendorong pertumbuhan bisnis sehingga tetap kompetitif.

Penerapan teknologi digital dalam proses bisnis PT Jasa Raharja memberikan banyak manfaat, yaitu:

1. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional, misalnya dengan penerapan sistem informasi manajemen (SIM) yang terintegrasi, sistem penagihan elektronik, dan layanan digital lainnya.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan, misalnya dengan penerapan layanan klaim elektronik dan layanan pelanggan 24 jam.
3. Meningkatkan daya saing, misalnya dengan pemanfaatan teknologi big data dan artificial intelligence.

Perkembangan produk asuransi baru berbasis digital juga memberikan manfaat bagi PT Jasa Raharja:

1. Menjangkau segmen pasar yang lebih luas, misalnya dengan mengembangkan produk asuransi jiwa berbasis digital yang dapat diakses oleh masyarakat umum.
2. Meningkatkan pendapatan, misalnya dengan menerapkan premi yang lebih terjangkau untuk produk asuransi digital.

Pengembangan layanan digital juga telah memberikan manfaat bagi PT Jasa Raharja, antara lain:

1. Menyediakan kemudahan dan kenyamanan bagi pelanggan, misalnya dengan menerapkan pembayaran tagihan elektronik dan layanan pelanggan 24 jam.
2. Meningkatkan kepuasan pelanggan, misalnya dengan mengurangi waktu dan tenaga yang dibutuhkan pelanggan untuk mengakses layanan.

Meski membawa banyak manfaat, transformasi dan inovasi digital yang dilakukan PT Jasa Raharja juga menghadapi beberapa kendala, antara lain:

1. Kurangnya pemahaman masyarakat

Masih banyak masyarakat yang belum mengetahui perihal pemberian santunan bagi korban lalu lintas dan masyarakat, serta banyak masyarakat yang masih kurang memahami bagaimana ruang lingkup jaminan yang diberikan oleh Jasa Raharja. Hal yang bisa dilakukan untuk mengatasi hambatan di atas adalah dengan cara mengadakan kampanye penyuluhan dan edukasi yang efektif. PT Jasa Raharja dapat menggunakan media sosial, seminar, dan materi pendidikan untuk menjelaskan tentang berbagai layanan yang tersedia dan bagaimana masyarakat dapat mengaksesnya.

2. Kendala dalam surat menyurat

Hambatan dalam surat menyurat adalah seperti surat keterangan ahli waris korban kecelakaan meninggal dunia. Korban memiliki dua istri, dalam pengurusan surat salah satu istri tidak setuju dan itu menghambat proses surat menyurat. Selain itu kendala dalam pengurusan laporan polisi yang apabila kurangnya saksi pada saat kejadian kecelakaan sehingga pihak polisi juga kesulitan membuat berita acara.

3. Kelengkapan Berkas Dokumen

Proses administrasi yang kompleks dan lamanya prosedur pelayanan membuat masyarakat enggan untuk mengklaim santunan. Prosedur dalam pengurusan santunan ke PT Jasa Raharja sebenarnya tidak sulit karena di era digitalisasi ini masyarakat bisa melakukan pengajuan klaim secara online. Tetapi, hal-hal yang membuat terlambat dalam pengurusan santunan berasal dari luar instansi seperti dari pihak Rumah sakit yang sulit mengeluarkan tanda bukti kuitansi pelunasan pembayaran klaim dan juga hal sulit lainnya ditambah dengan instansi lain seperti

dari kepala desa tiap kampung yang biasanya lama dalam mengeluarkan keabsahan ahli waris.

4. Ketersediaan anggaran, terutama untuk pengembangan teknologi dan infrastruktur digital.
5. Ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten, terutama dalam bidang teknologi informasi dan digital.
6. Perubahan budaya kerja, dari budaya tradisional ke budaya digital.

Untuk mengatasi kendala tersebut, PT Jasa Raharja perlu melakukan beberapa upaya seperti:

- a. Meningkatkan anggaran untuk pengembangan teknologi dan infrastruktur digital.
- b. Melakukan pelatihan dan pengembangan bagi sumber daya manusia.
- c. Melakukan sosialisasi dan edukasi kepada karyawan mengenai transformasi digital dan inovasi.

Secara keseluruhan, transformasi digital dan inovasi yang dilakukan PT Jasa Raharja telah memberikan dampak positif bagi perusahaan. PT Jasa Raharja telah berhasil meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional, meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan, dan meningkatkan daya saing. Untuk menjaga momentum keberhasilan tersebut, PT Jasa Raharja perlu terus melakukan transformasi digital dan inovasi secara berkelanjutan.

PEMBAHASAN

Transformasi dan inovasi PT Jasa Raharja Indonesia untuk menjaga daya saing di era digital

PT Jasa Raharja Indonesia (Jasa Raharja) merupakan badan usaha milik negara (BUMN) yang bergerak di bidang asuransi sosial. Jasa Raharja bertanggung jawab memberikan perlindungan dasar kepada korban kecelakaan angkutan umum dan jalan raya.

Di era digitalisasi, Jasa Raharja memimpin transformasi dan perubahan baru untuk menjaga daya saing. Transformasi dan inovasi ini terjadi pada berbagai aspek, yaitu:

1. Aspek pelayanan

Jasa Raharja terus mengembangkan layanannya agar lebih mudah diakses oleh masyarakat. Salah satu upayanya adalah dengan mengembangkan aplikasi JRku. Aplikasi ini dapat digunakan untuk mengajukan klaim secara online, mengecek masa berlaku iuran wajib Dana Kecelakaan Jalan (SWDKLLJ) dan memperoleh informasi lainnya terkait Jasa Raharja. Selain itu, Jasa Raharja juga menjalin kerja sama dengan berbagai pihak untuk memfasilitasi layanan mereka. Misalnya saja berkolaborasi dengan Samsat untuk pembayaran SWDKLLJ secara online dan berkolaborasi dengan rumah sakit untuk menyediakan informasi kecelakaan secara real-time.

Terbukti jasa raharja Meraih skor 96,31 pada penilaian Good Corporate Governance (GCG) dengan predikat “SANGAT BAIK”. Pencapaian skor tersebut menunjukkan bahwa Jasa Raharja memandang GCG tidak hanya sebagai upaya kepatuhan terhadap peraturan namun juga sebagai wujud kesadaran internal yang memungkinkan perusahaan beroperasi secara sehat, bertanggung jawab, dan sangat tangguh dalam menghadapi tantangan bisnis yang semakin berkembang.

Menerima Penghargaan Kinerja BUMN Excellence 2019 dengan “Band Level: Good Performance” dengan skor KPKU 2019 sebesar 598 dan merupakan emerging industry leader.(jasaraharja.co.id)

2. Aspek teknologi

Jasa Raharja juga memimpin transformasi teknologi untuk mendukung layanan tersebut. . Salah satu upayanya adalah dengan menerapkan sistem informasi digital yang terintegrasi. Sistem ini akan memungkinkan Jasa Raharja mengelola data dan informasi dengan lebih mudah serta memberikan layanan yang lebih cepat dan akurat.

3. Aspek Sumber Daya Manusia

Jasa Raharja juga menerapkan transformasi sumber daya manusia untuk mendukung transformasi dan inovasi. Salah satu upayanya adalah dengan meningkatkan keterampilan karyawan melalui pelatihan dan pengembangan.

Transformasi dan inovasi yang dilakukan Jasa Raharja telah memberikan dampak positif bagi perusahaan. Hal ini terlihat dari kinerja Jasa Raharja yang semakin meningkat, baik dari sisi pelayanan, keuangan, dan kepatuhan.

Apa saja transformasi dan inovasi yang dilakukan PT Jasa Raharja untuk menjaga daya saing di era digital?

Penjelasan:

Pertanyaan penelitian ini diajukan untuk mengetahui transformasi dan inovasi apa saja yang dilakukan PT Jasa Raharja untuk menjaga daya saing di era digital. Pertanyaan ini penting untuk dijawab karena transformasi dan inovasi digital merupakan kunci bagi perusahaan asuransi untuk tetap kompetitif di era digital.

Pertanyaan penelitian ini dapat dijawab dengan mengkaji dan menganalisis literatur atau referensi yang relevan dengan topik penelitian. Literatur atau referensi yang relevan dapat berupa buku, jurnal, artikel, atau situs web.

Berdasarkan hasil kajian dan analisis literatur, dapat disimpulkan bahwa transformasi dan inovasi yang dilakukan PT Jasa Raharja untuk menjaga daya saing di era digital meliputi:

Transformasi layanan: Jasa Raharja terus mengembangkan layanannya agar lebih mudah diakses oleh masyarakat. Salah satu upayanya adalah dengan mengembangkan aplikasi JRku. Aplikasi ini dapat digunakan untuk mengajukan klaim secara online, mengecek masa berlaku iuran wajib Dana Kecelakaan Jalan (SWDKLLJ) dan memperoleh informasi lainnya terkait Jasa Raharja. Selain itu, Jasa Raharja juga menjalin kerja sama dengan berbagai pihak untuk memfasilitasi layanan mereka.

Transformasi teknologi: Jasa Raharja juga memimpin transformasi teknologi untuk mendukung layanan tersebut. Salah satu upayanya adalah dengan menerapkan sistem informasi digital yang terintegrasi. Sistem ini akan memungkinkan Jasa Raharja mengelola data dan informasi dengan lebih mudah serta memberikan layanan yang lebih cepat dan akurat.

Transformasi sumber daya manusia: Jasa Raharja juga menerapkan transformasi sumber daya manusia untuk mendukung transformasi dan inovasi. Salah satu upayanya adalah dengan meningkatkan keterampilan karyawan melalui pelatihan dan pengembangan.

Transformasi dan inovasi ini telah memberikan dampak positif bagi PT Jasa Raharja. Hal ini terlihat dari kinerja Jasa Raharja yang semakin meningkat, baik dari sisi pelayanan, keuangan, dan kepatuhan.

KESIMPULAN

Transformasi dan inovasi digital adalah kunci bagi perusahaan asuransi untuk tetap kompetitif di era digital. PT Jasa Raharja menyadari hal ini dan telah melakukan transformasi dan inovasi digital yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir.

Perubahan dan inovasi yang dilakukan PT Jasa Raharja memberikan dampak positif bagi perusahaan.

Hal ini dibuktikan dengan membaiknya kinerja Jasa Raharja, baik dari sisi pelayanan, keuangan, dan kepatuhan.

Keunggulan penelitian ini adalah memberikan gambaran menyeluruh mengenai transformasi dan inovasi digital yang dilakukan PT Jasa Raharja.

Studi tersebut juga memberikan bukti empiris mengenai dampak positif transformasi dan inovasi digital bagi PT Jasa Raharja.

Keterbatasan penelitian ini adalah penelitian ini dilakukan hanya dengan menggunakan metode tinjauan pustaka. Untuk memperoleh hasil yang lebih rinci, sebaiknya penelitian ini diperluas dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif atau kualitatif.

Potensi penerapan penelitian ini adalah dapat dijadikan referensi bagi perusahaan asuransi lain yang ingin menerapkan transformasi dan inovasi digital.

Kajian ini juga menjadi landasan penelitian lebih lanjut mengenai transformasi dan inovasi digital di sektor asuransi.

Berikut rekomendasi penelitian selanjutnya:

1. Untuk memperoleh hasil yang lebih rinci dapat dilakukan penelitian lebih lanjut dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif atau kualitatif.
2. Penelitian lebih lanjut dapat fokus pada aspek spesifik transformasi dan inovasi digital, seperti aspek teknologi, layanan, dan sumber daya manusia.
3. Penelitian lebih lanjut dapat dilakukan dengan membandingkan transformasi dan inovasi digital PT Jasa Raharja dengan perusahaan asuransi lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Putri, O. A., & Hariyanti, S. (2022). Transformasi Digital Dalam Bisnis Dan Manajeme. *Proceedings of Islamic Economics, Business, and Philanthrop*, 135-166.
- Umami, A., & Syahriza, R. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 33-42.
- Yudha, P. I., Njatrijani, R., & Lestari, S. N. (2016). Implementasi Tanggung Jawab Perusahaan Asuransi Sosial Jasa Raharja Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas di Jalan Raya (Studi Jasa Raharja Perwakilan Magelang). *DIPONEGORO LAW REVIEW*, 1-16.
- Oktaria, A., Handoyo, R., & Utami, R. (2022). Transformasi digital dan inovasi dalam industri asuransi di era digitalisasi. *Jurnal Manajemen Teknologi*, 17(1), 1-14.

- Heavin, P., & Power, P. (2018). *Digital transformation: A strategy for success*. London: Kogan Page.
- Hess, T., Matt, C., & Benlian, A. (2016). Digital transformation: A research agenda. *Business & Information Systems Engineering*, 58(2), 123-131.
- Rodoni, A. (2015). *Asuransi: Dasar-dasar dan praktiknya*. Jakarta: Rajawali Press.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Suwarno, W. (2008). *Inovasi dalam organisasi publik*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- jasaraharja.co.id(diakses Rabu, Desember 2023,01:11)