

**Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan
Kinerja Tenaga Penilai Klaim Asuransi Harta Benda di
Perusahaan Asuransi PT. XYZ**

T Indra Hermansyah (t.indra_hermansyah@yahoo.com), Lukman Hakim
(lukmanhakim.se@gmail.com), Swastanto Sukmajaya
(swastanto9573@gmail.com)

Program Studi Magister Manajemen STMA Trisakti

Abstrak:

PT. XYZ, sebuah perusahaan Asuransi Umum, memiliki tujuan untuk meningkatkan pelayanan klaim asuransi dengan memprioritaskan pengembangan sumber daya manusia dan manajemen kinerja yang efektif. Analisis SWOT menunjukkan kelebihan perusahaan seperti pengalaman dalam menangani klaim besar, kompetensi tenaga penilai, dan proses penyelesaian klaim yang sudah berjalan. Namun, perusahaan juga memiliki kelemahan seperti ketergantungan pada Independent Loss Adjusters (Tenaga Ahli Penilai Kerugian Mandiri yang bekerja untuk PT XYZ) dan penurunan persentase penyelesaian klaim untuk nilai di atas Rp. 1 Milyar. Berdasarkan analisis ini, perusahaan direkomendasikan untuk berinvestasi dalam program pelatihan dan pengembangan reguler untuk Tenaga Penilai Klaim Asuransi Kerugian, serta memperkuat program pelatihan internal dan kerjasama dengan organisasi luar untuk meningkatkan kompetensi dan keahlian mereka. Dengan demikian, PT. XYZ dapat meningkatkan kinerja pelayanan klaim asuransi yang akurat, adil dan cepat dengan lebih memprioritaskan penggunaan Tenaga Penilai Klaim Kerugian Perusahaan sehingga pelaku ekonomi dapat segera bangkit untuk melakukan kegiatan ekonomi selanjutnya serta memastikan reputasi perusahaan sebagai perusahaan asuransi umum terbaik di Indonesia.

Kata Kunci: Sumber Daya Manusia

Abstract:

PT. XYZ, a general insurance company, aims to enhance its claim service by prioritizing human resource development and effective performance management. The SWOT analysis highlights the company's strengths, including its experience in handling large claims, the competence of its adjusters, and the existing claim settlement process. However, the company also faces weaknesses such as its reliance on Independent Loss Adjusters and a decline in the settlement rate for claims above IDR 1 billion. Based on this analysis, the company is recommended to invest in regular training and development programs for its claim adjusters, as well as strengthen internal training programs and collaborations with external organizations to enhance their competence and expertise. This will enable PT. XYZ to improve the accuracy, fairness, and speed of its claim service, ensuring that economic actors can quickly recover and resume economic activities, thereby solidifying the company's reputation as the best general insurance company in Indonesia.

Key Word: Human Resources Management

I. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Sebuah perusahaan asuransi haruslah dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada seluruh pelanggannya agar mereka merasa puas dan aman dalam memiliki polis asuransi harta benda. Peningkatan pelayanan klaim asuransi harta benda merupakan hal yang vital bagi PT. XYZ. Untuk mencapai hal ini, pengembangan kompetensi Tenaga Penilai Kerugian Asuransi sangat penting ([Hasanah, 2023](#)).

Tenaga Penilai Kerugian Asuransi adalah sebuah posisi yang sangat penting dalam perusahaan asuransi PT. XYZ. Tenaga Penilai Klaim Asuransi Harta Benda adalah individu yang bertanggung jawab dalam mengevaluasi kerugian atau klaim yang diajukan oleh nasabah dan menentukan jumlah pembayaran yang akan diberikan kepada nasabah tersebut sesuai dengan ketentuan polis asuransi. Proses penilaian klaim asuransi harta benda dilakukan oleh Tenaga Penilai Kerugian Asuransi dengan menggunakan metode dan pengetahuan yang berkaitan dengan evaluasi nilai, pemahaman polis asuransi, serta keterampilan negosiasi untuk mencapai kesepakatan yang adil antara perusahaan asuransi dan nasabah ([Shmelev et al., 2021](#)).

Kondisi saat ini di PT. XYZ, Tenaga Penilai Kerugian Asuransi masih mengalami kendala dalam penilaian klaim asuransi. Kendala-kendala tersebut meliputi kurangnya pengetahuan dan keterampilan dalam evaluasi nilai serta pemahaman polis asuransi, kurangnya kemampuan negosiasi, dan kesulitan dalam memutuskan jumlah pembayaran yang ada. Mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi oleh Tenaga Penilai Kerugian Asuransi dalam penilaian klaim asuransi harta benda adalah langkah pertama yang perlu dilakukan dalam upaya meningkatkan kinerja mereka ([Hasanah, 2023](#)).

Dalam konteks ini, pengembangan sumber daya manusia menjadi kunci dalam meningkatkan kinerja Tenaga Penilai Kerugian Asuransi di PT. XYZ. Dengan mengembangkan sumber daya manusia melalui pelatihan dan peningkatan kompetensi, PT.XYZ dapat memastikan bahwa Tenaga Penilai Kerugian Asuransi memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk melaksanakan penilaian klaim asuransi harta benda secara efektif dan efisien. ([Dong, 2012](#))

Dengan menginvestasikan dalam pengembangan kompetensi, PT. XYZ dapat meningkatkan kinerja Penilai Kerugian Asuransi mereka. Hal ini pada akhirnya dapat menyebabkan penilaian klaim asuransi yang lebih akurat dan adil, yang akan meningkatkan kepuasan pelanggan serta reputasi perusahaan menjadi lebih kuat. Dengan menangani tantangan-tantangan yang dihadapi oleh para Penilai Kerugian Asuransi dan memberikan mereka pelatihan dan dukungan yang diperlukan, PT. XYZ dapat memastikan bahwa mereka memiliki tenaga kerja yang kompeten dan berkualitas tinggi dalam menangani klaim asuransi secara efektif serta memberikan penyelesaian dengan adil kepada para pelanggan. Dari sumber-sumber yang disediakan, jelas bahwa perencanaan sumber daya manusia dan pengembangan, bersama dengan evaluasi terus-menerus dan perbaikan adalah sangat penting untuk manajemen kinerja efektif serta penilaian klaim asuransi secara tepat di PT.XYZ ([Piaralal et al., 2014](#))

Itulah sebabnya, untuk meningkatkan kinerja Penilai Kerugian Asuransi di PT. XYZ, sangat penting untuk mengatasi tantangan yang mereka hadapi dan berinvestasi dalam pengembangan kompetensi mereka. Hal ini dapat dicapai melalui program pelatihan, meningkatkan pemahaman atas kebijakan asuransi, memperbaiki keterampilan negosiasi, serta memberikan dukungan dalam proses pengambilan keputusan terkait pembayaran klaim. Selain itu, dengan menerapkan sistem umpan balik dimana pelanggan dapat memberikan pendapat tentang proses penilaian dan kepuasan keseluruhan juga dapat ikut menyumbang pada peningkatan kinerja. Dengan memprioritaskan pengembangan sumber daya manusia dan terus-menerus mengevaluasi serta meningkatkan kinerjanya, PT.XYZ bisa memastikan bahwa Penilai Kerugian Asuransinya dilengkapi dengan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk menangani evaluasi klaim asuransi secara efektif. Secara keseluruhan, berinvestasi dalam pengembangan sumber daya manusia melalui pelatihan dan penguasaan kompetensi adalah hal yang esensial bagi PT.XYZ agar mencapai evaluasi klaim asuransi yang akurat dan adil sehingga mendukung kepuasan pelanggan sekaligus memperkuat reputasi perusahaan ([Kwon, 2014](#)).

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dari artikel ilmiah ini adalah bagaimana PT.XYZ dapat mengembangkan sumber daya manusia mereka untuk meningkatkan kinerja Penilai Kerugian Asuransi. Selain itu, juga perlu memastikan evaluasi klaim asuransi yang akurat dan adil serta mendukung kepuasan pelanggan. ([Hasanah, 2023](#)).

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengidentifikasi tantangan yang dihadapi oleh Penilai Kerugian Asuransi di PT.XYZ dalam mengelola proses evaluasi klaim asuransi ([Zuraida et al., 2020](#)).

Penelitian ini juga akan mencari tantangan yang dihadapi Tenaga Penilaian Kerugian Asuransi dalam peran mereka dan mengembangkan strategi potensial untuk mengatasi tantangan tersebut.

1.4. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Asuransi XYZ. Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang tidak mengarah kepada uji hipotesis, namun lebih kepada sudut pandang strategi perusahaan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen ([Zuraida et al., 2020](#)).

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan menganalisis bagaimana pengembangan sumber daya manusia dan manajemen kinerja yang efektif dapat meningkatkan kompetensi Tenaga Penilai Kerugian Asuransi di PT.XYZ. Dalam penelitian ini dilakukan wawancara dengan beberapa Tenaga Penilai Kerugian Asuransi di PT.XYZ untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang pengalaman dan tantangan mereka dalam pekerjaan mereka.

Salah satu metode penelitian yang digunakan adalah Analisis SWOT, Analisis SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, dan Threats) adalah suatu metode analisis yang digunakan untuk mengevaluasi posisi strategis suatu organisasi atau individu dalam suatu industri atau lingkungan bisnis. Analisis SWOT membantu dalam identifikasi kelebihan (strengths), kekurangan (weaknesses), peluang (opportunities), dan ancaman (threats) yang terkait dengan organisasi atau individu tersebut. Dengan demikian, analisis SWOT dapat membantu dalam pengembangan strategi bisnis yang lebih efektif dan efisien. ([Fardani et al., 2020](#))

II. Pembahasan

2.1 Permasalahan

Dengan memiliki VISI “Perusahaan Asuransi Umum Indonesia Terbaik” dan MISI “Menyediakan Jasa Asuransi Pilihan Pelanggan Melalui Layanan Bernilai Tambah dan Menjalankan Peran Aktif Dalam Peningkatan Kesejahteraan Bangsa” serta BUDAYA PERUSAHAAN “Budaya perusahaan dibangun dengan nilai-nilai yang diyakini, dijalankan dan menjadi perilaku keseharian serta kebiasaan seluruh insan Perusahaan. Nilai-nilai budaya perusahaan tersebut adalah AKHLAK”, maka dengan pelayanan klaim yang prima dan pengembangan sumber daya manusia dan manajemen kinerja yang efektif, PT.XYZ dapat memastikan evaluasi klaim asuransi yang akurat dan adil ([Yuniawati et al., 2019](#)).

Pengembangan sumber daya Tenaga Penilai Kerugian yang dilakukan oleh PT. XYZ antara lain dengan cara melakukan pelatihan secara berkala dengan cara mengikut sertakan dalam kegiatan pelatihan, workshop dan seminar, baik yang diselenggarakan oleh internal maupun dari eksternal perusahaan baik didalam negeri maupun di luar negeri([Puspita & Nurhalim, 2021](#)).

Data klaim yang kami pelajari di PT.XYZ bersumber dari data klaim tahun 2021 sampai dengan 2023 yang mencakup data Outstanding Claims (Klaim yang masih menunggu proses penyelesaian) maupun data Settled Claim (Klaim yang sudah di selesaikan dan telah di lakukan pembayaran ke klien) . Di tahun 2021 tercatat sejumlah 716 berkas dengan nilai klaim sebesar Rp. 1,457 Milyar, di tahun 2022 tercatat sejumlah 2380 berkas dengan nilai klaim sebesar Rp. 1,049 Milyar dan di tahun 2023 tercatat sejumlah 2471 berkas dengan nilai klaim sbesar Rp. 1,276 Milyar.

Dari data klaim diatas, dapat dikupas lagi bahwa untuk data Outstanding Claims (Klaim yang masih menunggu proses penyelesaian) di tahun 2021, jumlah berkas klaim untuk nilai diatas Rp. 1 Milyar terdapat sebanyak 123 berkas atau 17% dari total jumlah berkas klaim di tahun 2021. Di tahun 2022, jumlah berkas klaim untuk nilai diatas Rp. 1 Milyar terdapat sebanyak 103 berkas atau 4% dari total jumlah berkas klaim di tahun 2022. Dan ditahun 2023, jumlah berkas klaim untuk nilai diatas Rp. 1 Milyar

terdapat sebanyak 80 berkas atau 3% dari total jumlah berkas klaim di tahun 2023.

Dan untuk data Claims Settled (Klaim yang sudah di selesaikan dan telah di lakukan pembayaran ke klien) di tahun 2021, jumlah berkas klaim untuk nilai diatas Rp. 1 Milyar terdapat sebanyak 35 berkas atau 4% dari total jumlah berkas klaim di tahun 2021. Di tahun 2022, jumlah berkas klaim untuk nilai diatas Rp. 1 Milyar terdapat sebanyak 48 berkas atau 2% dari total jumlah berkas klaim di tahun 2022. Dan ditahun 2023, jumlah berkas klaim untuk nilai diatas Rp. 1 Milyar terdapat sebanyak 40 berkas atau 1% dari total jumlah berkas klaim di tahun 2023.

Dari uraian data diatas dapat dijelaskan bahwa untuk penyelesaian klaim dengan nilai diatas Rp. 1 Milyar harus menggunakan Independent Loss Adjuster (Tenaga Ahli Penilai Kerugian Mandiri yang bekerja untuk PT XYZ) , sedangkan untuk nilai klaim yang masih dibawah Rp. 1 Milyar masih dimungkinkan untuk ~~ditangani~~ di tangani oleh Tenaga Penilai Kerugian perusahaan. Namun faktanya untuk nilai klaim dibawah Rp. 1 Milyar masih banyak yang menggunakan Independent Loss Adjuster (Tenaga Ahli Penilai Kerugian Mandiri yang bekerja untuk PT XYZ) .

Independent Loss Adjuster adalah profesional yang biasanya dipekerjakan oleh perusahaan asuransi untuk menilai dan mengelola penyelesaian klaim dimana terdapat kerusakan signifikan atau situasi yang kompleks. Mereka tidak merupakan pegawai dari perusahaan asuransi, melainkan ahli independen yang bekerja secara mandiri. Yang mempunyai tanggung jawab utama untuk melakukan Inspeksi lokasi klaim asuransi, Analisis mengenai tingkat kerusakan, Penentuan validitas klaim dan Negosiasi penyelesaian klaim dengan klaiman atas nama pihak asuransi.

Mereka bertujuan untuk memastikan bahwa penyelesaian klaim adil baik untuk pemegang polis, yang telah menderita kerugian, maupun untuk perusahaan asuransi yang menyediakan cakupan. Independent Loss Adjusters harus paham metode penilaian nilai, memahami ketentuan dan

kondisi polis asuransi, serta memiliki kemampuan negosiasi yang kuat untuk memfasilitasi resolusi klaim yang adil.

Profesional ini memainkan peran penting, terutama dalam situasi yang memerlukan spesialisasi, seperti kerusakan properti akibat bencana alam, kecelakaan, atau keadaan lain di mana keahlian dan ketidakberpihakan dari penilai independen sangat diperlukan.

Tenaga Penilai Kerugian klaim Harta Benda yang ada saat ini di Asuransi PT.XYZ berjumlah 15 (lima belas) orang dengan kompetensi, pengalaman dan masa kerja yang berbeda-beda. Jika dibandingkan dengan jumlah berkas dan nilai klaim baik nilai Outstanding Claims maupun Claim Settled, maka penulis melihat bahwa masih dibutuhkan untuk dilakukan peningkatan baik dari kompetensi maupun jumlah Tenaga Penilai Kerugian itu sendiri.

PT. XYZ menghadapi tantangan terkait ketidakseimbangan antara jumlah dan kompetensi tenaga penilai kerugian dengan volume dan kompleksitas tugas yang ada. Untuk mengatasi masalah ini, maka dipandang perlu adanya tindak-lanjut perbiakan berupa:

1. Pelatihan Berkelanjutan : Pelatihan terus menerus adalah langkah penting untuk memastikan bahwa penilai kerugian memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk menangani klaim dengan efektif. Pelatihan yang disesuaikan dengan standar industri terkini akan membantu penilai kerugian mempertahankan kemampuan mereka untuk beradaptasi dengan perubahan dalam tren dan kompleksitas klaim. Penilai kerugian juga akan menerima pelatihan khusus untuk menangani klaim yang kompleks ([FUEDI, 2019](#)).
2. Rekrutmen Tambahan: Evaluasi beban kerja saat ini sangat penting untuk menentukan apakah tenaga kerja penilai kerugian yang ada cukup atau perlu ditambah. Perusahaan dapat mengurangi risiko membebani secara berlebihan tenaga kerja yang ada dan meningkatkan kualitas penilaian klaim dengan menyeimbangkan rasio antara jumlah

klaim yang ditangani dan sumber daya manusia yang tersedia ([Downe et al., 2012](#)).

3. Pengembangan Karir: Strategi penting untuk mempertahankan talenta terbaik di perusahaan adalah dengan membuat jalur karir yang jelas bagi mereka yang menilai kerugian. Jika karyawan memiliki prospek karir yang jelas, mereka akan lebih termotivasi untuk meningkatkan kemampuan mereka dan mencapai tujuan karir mereka. Ini juga dapat mengurangi turnover karyawan, sehingga mengurangi biaya pelatihan dan rekrutmen. ([Zagoto, 2020](#))
4. Peningkatan Teknologi: Penggunaan teknologi terbaru dalam sistem penilaian klaim dapat menyebabkan banyak keuntungan, seperti peningkatan efisiensi dan akurasi dalam penilaian kerugian. Sistem yang menggunakan otomatisasi untuk beberapa komponen penilaian klaim akan mengurangi pekerjaan manual, mempercepat proses penanganan klaim, dan mengurangi risiko kesalahan manusia.
5. Program Mentorship: Program mentorship membantu penilai kerugian yang lebih berpengalaman memberikan pengetahuan dan pengalaman kepada yang kurang berpengalaman. Ini tidak hanya akan membantu mengurangi perbedaan antara masa kerja dan pengalaman penilaian kerugian, tetapi juga akan membangun hubungan dan hubungan antar karyawan dan meningkatkan budaya kerja kolaboratif.
6. Sertifikasi Profesional: Mendorong tenaga penilai kerugian untuk memperoleh sertifikasi profesional adalah langkah penting untuk meningkatkan kompetensi mereka dan meningkatkan kredibilitas mereka di mata pihak terkait. Sertifikasi dapat menetapkan standar yang jelas untuk kinerja dan pengetahuan yang diharapkan dari seorang penilai kerugian, meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap kemampuan perusahaan untuk menangani klaim secara profesional dan tepat.

Permasalahan di PT. XYZ, perusahaan tengah menghadapi masalah manajemen klaim yang kompleks. Volume klaim yang diterima telah meningkat dalam beberapa tahun terakhir. Klaim-klaim ini juga lebih kompleks, yang berarti bahwa mereka membutuhkan perawatan yang lebih komprehensif. Dalam situasi ini, terungkap bahwa jumlah dan kemampuan penilai kerugian PT. XYZ belum sepenuhnya sejalan dengan tugas-tugas yang ada. Selain itu, perbedaan dalam pengalaman dan masa kerja penilai kerugian menunjukkan bahwa tim harus lebih berkolaborasi dan meningkatkan kemampuan secara keseluruhan.

Ada banyak proposal yang dibuat untuk mengatasi masalah ini. Salah satunya adalah menerapkan program pelatihan terus menerus untuk meningkatkan kemampuan dan pengetahuan tenaga penilai kerugian untuk memenuhi persyaratan industri terbaru. Selain itu, disarankan untuk memberikan pelatihan khusus untuk menangani jenis-jenis klaim yang kompleks karena semakin rumitnya jenis klaim yang masuk.

Evaluasi beban kerja saat ini juga sangat penting untuk menentukan apakah tenaga kerja penilai kerugian yang ada cukup atau perlu ditambah. Langkah pertama untuk memastikan kecukupan sumber daya manusia adalah menghitung beban kerja secara menyeluruh, termasuk waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan setiap klaim dan tingkat kompleksitasnya.

Untuk mempertahankan bakat terbaik, dianggap penting untuk memiliki jalur karir yang jelas. Ini akan meningkatkan motivasi karyawan dan memberi mereka visi yang lebih jelas tentang masa depan karir mereka di PT. XYZ. Selain itu, penggunaan teknologi terkini dalam sistem penilaian klaim akan meningkatkan efisiensi dan akurasi penilaian kerugian, yang merupakan komponen penting dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dan memperkuat posisi perusahaan di industri asuransi.

Namun, bersama dengan rekomendasi ini, penggunaan Independent Loss Adjuster (Tenaga Ahli Penilai Kerugian Mandiri yang bekerja untuk PT

XYZ) semakin meningkat. PT. XYZ mungkin membutuhkan bantuan dari adjuster independen yang memiliki pengalaman dan keahlian khusus dalam situasi di mana volume dan kompleksitas klaim melebihi kapasitas tenaga penilai kerugian internal. Hal ini dapat membantu dalam mengelola beban kerja yang meningkat dan memastikan bahwa klaim-klaim yang lebih kompleks ditangani dengan akurat dan tepat waktu.

PT. XYZ dapat meningkatkan evaluasi klaimnya, kepuasan pelanggan, dan posisinya di industri asuransi dengan menerapkan rekomendasi ini secara menyeluruh. Ini akan menghasilkan lingkungan kerja yang lebih efisien dan berkinerja tinggi, serta meningkatkan kemampuan perusahaan untuk memanfaatkan peluang di pasar dan menghadapi tantangan.

2.2. Analisis SWOT

Analisis SWOT adalah alat yang penting yang digunakan oleh perusahaan untuk memonitor dan mengevaluasi faktor internal dan eksternal pada lingkungan perusahaan untuk suatu tujuan bisnis tertentu. SWOT merupakan singkatan dari kata: kekuatan (strengths), kelemahan (weaknesses), peluang (opportunities), dan ancaman (threats) dalam suatu proyek atau suatu spekulasi bisnis. Keempat faktor itulah yang membentuk akronim SWOT. ([Taherdoost & Madanchian, 2021](#))

Dalam Asuransi PT. XYZ, analisis SWOT dapat memberikan wawasan yang komprehensif tentang posisi perusahaan saat ini khususnya terkait dengan pelayanan klaim Harta Benda yang merupakan core bisnis di perusahaan Asuransi PT.XYZ.

Analisis SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, dan Threats) adalah suatu metode analisis yang digunakan untuk mengevaluasi posisi strategis suatu organisasi atau individu dalam suatu industri atau lingkungan bisnis. Analisis SWOT membantu dalam identifikasi kelebihan (strengths), kekurangan (weaknesses), peluang (opportunities), dan ancaman (threats) yang terkait dengan organisasi atau individu tersebut. Dengan demikian,

analisis SWOT dapat membantu dalam pengembangan strategi bisnis yang lebih efektif dan efisien. Berikut adalah langkah-langkah dalam melakukan analisis SWOT:

- a. Identifikasi Kelebihan (Strengths): Identifikasi kelebihan organisasi atau individu, seperti kemampuan, sumber daya, atau reputasi yang dapat membantu dalam mencapai tujuan.
- b. Identifikasi Kekurangan (Weaknesses): Identifikasi kekurangan organisasi atau individu, seperti keterbatasan sumber daya, keterbatasan kemampuan, atau reputasi yang dapat menghambat dalam mencapai tujuan.
- c. Identifikasi Peluang (Opportunities): Identifikasi peluang yang tersedia untuk organisasi atau individu, seperti tren bisnis yang meningkat, kemungkinan kerja sama, atau peluang pasar yang baru.
- d. Identifikasi Ancaman (Threats): Identifikasi ancaman yang dapat mengganggu organisasi atau individu, seperti perubahan pasar, keterbatasan sumber daya, atau ancaman kompetitor.
- e. Analisis dan Integrasi: Analisis dan integrasi kelebihan, kekurangan, peluang, dan ancaman untuk menentukan strategi bisnis yang paling efektif dan efisien.
- f. Pengembangan Strategi: Pengembangan strategi bisnis yang berdasarkan analisis SWOT, yang meliputi identifikasi tujuan, sumber daya yang dibutuhkan, dan langkah-langkah yang harus diambil untuk mencapai tujuan.

Dengan demikian, analisis SWOT dapat membantu organisasi atau individu dalam mengembangkan strategi bisnis yang lebih efektif dan efisien, serta dalam meningkatkan kemampuan dalam menghadapi perubahan dan ancaman yang terkait dengan bisnis.

Berikut adalah analisis SWOT singkat untuk PT. XYZ berdasarkan informasi terkait penanganan klaim asuransi harta benda:

Strengths:

- Pengalaman Mengelola Klaim Besar: PT. XYZ memiliki pengalaman dalam menangani klaim dengan nilai besar, yang dikelola oleh Independent Loss Adjusters (Tenaga Ahli Penilai Kerugian Mandiri yang bekerja untuk PT XYZ).
- Kompetensi Tenaga Penilai: Perusahaan memiliki 15 tenaga penilai kerugian asuransi dengan berbagai tingkat kompetensi dan pengalaman.
- Proses Penyelesaian Klaim yang Sudah Berjalan: Terdapat sistem penyelesaian klaim yang sudah terstruktur, baik untuk Outstanding Claims (Klaim yang masih menunggu proses penyelesaian) maupun Claims Settled (Klaim yang sudah di selesaikan dan telah di lakukan pembayaran ke klien).

Weaknesses:

- Ketergantungan pada Independent Loss Adjusters: PT. XYZ mungkin terlalu bergantung pada Independent Loss Adjusters, bahkan untuk klaim di bawah Rp. 1 Milyar yang memiliki potensi untuk ditangani internal.
- Persentase Penyelesaian Klaim Menurun: Terdapat penurunan dalam persentase klaim yang diselesaikan untuk nilai di atas Rp. 1 Milyar pada tahun 2023 dibandingkan dengan tahun 2021.

Opportunities:

- Pelatihan dan Pengembangan: Investasi dalam pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan kompetensi Tenaga Penilai Kerugian.
- Peningkatan Kapasitas Internal: Mengurangi ketergantungan pada Independent Loss Adjusters dengan mengembangkan kemampuan penanganan klaim kompleks secara internal.

- Inovasi Proses: Mengadopsi teknologi dan metodologi baru untuk efisiensi dan peningkatan layanan evaluasi klaim.

Threats:

- Peningkatan Kompleksitas Klaim: Dengan bencana alam dan kecelakaan yang lebih kompleks, kebutuhan akan spesialisasi Independent Loss Adjusters bisa meningkat.
- Persaingan Industri: Persaingan dalam industri asuransi yang bisa menuntut penyelesaian klaim lebih cepat dan efisien.

Berdasarkan data Analisa SWOT tersebut, berikut adalah beberapa langkah-langkah yang dapat diambil perusahaan untuk meningkatkan kompetensi dan jumlah tenaga penilai kerugian:

1. Program Pelatihan Internal: Mengembangkan dan mengimplementasikan program pelatihan internal yang terstruktur untuk meningkatkan pengetahuan dan keahlian penilai kerugian asuransi, fokus pada area yang penting seperti analisis kerugian, interpretasi polis, hukum kontrak, dan negosiasi.
2. Pelatihan Eksternal dan Sertifikasi:
 - Mengirim tenaga penilai kerugian untuk mengikuti pelatihan eksternal, seminar dan konferensi yang relevan, Asosiasi Ahli Manajemen Asuransi Indonesia (AAMAI), Asosiasi Asuransi Umum Indonesia (AAUI), Lembaga Pelatihan Manajemen Asuransi (LPMA), STMA Trisakti.
 - Kerjasama dengan asosiasi industri atau organisasi profesional terkait, seperti Asosiasi Ahli Manajemen Asuransi Indonesia (AAMAI), Asosiasi Asuransi Umum Indonesia (AAUI), Lembaga Pelatihan Manajemen Asuransi (LPMA), STMA Trisakti.

3. Rekrutmen Tambahan: melakukan rekrutment penilai kerugian tambahan, terutama yang memiliki spesialisasi atau pengalaman yang lebih luas, untuk memperkuat tim dan memastikan bahwa beban kerja didistribusikan secara efektif.
4. Pengembangan Teknologi: melakukan integrasi sistem IT yang lebih maju untuk menunjang analisis data dan dokumentasi, juga menggunakan teknologi seperti analitik prediktif untuk mengidentifikasi tren klaim dan mengatur sumber daya secara lebih optimal.
5. Pengembangan Kapasitas: Membangun kapasitas internal untuk handling klaim kompleks, melalui perekrutan atau pelatihan, sehingga ketergantungan pada Independent Loss Adjusters dapat dikurangi untuk klaim dengan nilai yang lebih rendah.
6. Mentoring dan Pengembangan Karir: Menerapkan program mentorship di mana tenaga penilai yang lebih berpengalaman bisa mentransfer pengetahuan.

Tenaga penilai kerugian di PT. XYZ diminta untuk dapat meningkatkan kemampuan mereka dengan menggunakan berbagai jenis keterampilan dan pengetahuan yang relevan dalam rangka menangani klaim asuransi. Ini termasuk pemahaman mendalam tentang produk asuransi, cakupannya, dan syarat dan kondisi yang berlaku, serta kemampuan untuk menganalisis dan menilai kerugian dengan mempertimbangkan jenis, ukuran, dan biaya perbaikan atau penggantian. Selain itu, mereka mendapatkan pemahaman tentang aspek hukum yang terkait dengan penyelesaian sengketa dan kontrak asuransi, serta keterampilan penilaian dan negosiasi yang diperlukan untuk menyelesaikan klaim dengan klaiman atau pihak ketiga.

Selain keterampilan teknis, tenaga penilai diharapkan memiliki kemampuan matematika dan analitis yang kuat. Ini diperlukan untuk membuat estimasi yang akurat dengan menggunakan dan menganalisis data menggunakan metode matematika dan statistik. Selain itu, mereka

memiliki pemahaman yang kuat tentang industri dan pasar, dengan pemahaman tentang kondisi pasar dan faktor-faktor yang mempengaruhi nilai klaim. Mereka juga dilatih dalam penggunaan teknologi terkini yang terkait dengan manajemen klaim dan analisis data. Mereka juga memiliki keterampilan komunikasi yang efektif untuk berkomunikasi dengan klaiman, rekan kerja, dan pengatur kehilangan independen.

Tenaga penilai kerugian harus memiliki banyak keterampilan komunikasi untuk menangani klaim asuransi. Ini mencakup kemampuan untuk mendengarkan secara aktif untuk memahami kebutuhan klaiman dan pihak terkait, serta kemampuan untuk memberikan penjelasan yang jelas dan mudah dipahami tentang proses dan estimasi kerusakan. Untuk mencapai keputusan yang adil bagi semua pihak yang terlibat, Anda juga harus dapat menulis dengan jelas laporan dan surat resmi, serta dapat bernegosiasi dengan baik.

Selain keterampilan berbicara dan menulis, empati juga penting. Tenaga penilai kerugian harus mampu berempati dengan klaiman yang mungkin mengalami kesulitan atau stres karena kehilangan asuransi mereka. Selain itu, mereka harus memiliki keterampilan interpersonal yang baik untuk menjalin hubungan yang positif dengan semua pihak terkait dan pandai melakukan klarifikasi dan konfirmasi untuk memastikan bahwa semua informasi dipahami dengan benar oleh kedua belah pihak.

Selain itu, penting untuk memahami komunikasi non-verbal. Ini termasuk menggunakan bahasa tubuh yang tepat untuk mendukung komunikasi verbal dan mengatasi konflik yang mungkin muncul selama proses klaim. Serta, tenaga penilai kerugian harus dapat berkomunikasi secara teknis dengan sedikit jargon agar semua pihak dapat memahami informasi dengan mudah. Keterampilan komunikasi yang luas ini memungkinkan PT. XYZ untuk memastikan proses penilaian klaim berjalan lancar dan efektif.

Tenaga penilai kerugian dituntut juga untuk memiliki cara yang baik dalam hal mengkomunikasikan hasil analisis klaim kepada pihak terkait.

Pendekatan personalisasi sangat penting, di mana mereka dapat menyesuaikan cara berbicara dengan preferensi penerima, yang mungkin lebih memahami terminologi teknis atau hanya membutuhkan penjelasan sederhana. Selain itu, visualisasi data dan pemahaman konsep-konsep yang kompleks dipermudah dengan penggunaan alat visual seperti grafik atau tabel.

Untuk mempermudah pemahaman dasar analisis, mereka juga menyediakan ringkasan eksekutif yang mencakup poin penting, kesimpulan, dan saran. Komunikasi berurutan juga digunakan, yang berarti informasi disampaikan secara logis dari konteks masalah hingga kesimpulan dan tahap berikutnya. Mereka juga mengantisipasi pertanyaan dan memberikan jawaban yang tepat.

Penggunaan bahasa yang jelas dan sederhana, menjadi jujur, dan mendorong pendapat penerima. Selain itu, bergantung pada situasi dan kebutuhan, mereka mengubah cara mereka berkomunikasi, seperti telepon, email, laporan tertulis, atau pertemuan tatap muka. Terakhir, mereka menunjukkan komitmen mereka untuk menyelesaikan masalah dengan memberikan saran atau tindakan berdasarkan hasil analisis mereka.

Penulis percaya bahwa serangkaian tindakan strategis diperlukan untuk meningkatkan kemampuan dan jumlah staf yang menilai kerugian. Langkah pertama adalah melakukan analisis tren klaim, yang melibatkan menilai jumlah dan nilai klaim selama periode waktu tertentu untuk menentukan bidang keahlian yang diperlukan. Langkah berikutnya adalah menilai kinerja tenaga penilai saat ini, menemukan kekurangan, dan mengevaluasi beban kerja untuk menentukan jumlah staf yang diperlukan. Langkah terakhir adalah melakukan survei dan mengumpulkan umpan balik dari pemangku kepentingan, termasuk tenaga penilai, klaiman (Klien pemegang polis yang mengajukan tuntutan klaim Asuransi), dan Independent Loss Adjuster (Tenaga Ahli Penilai Kerugian Mandiri yang bekerja untuk PT XYZ). Penulis berharap metode yang sistematis ini akan

membantu PT.XYZ dalam menangani klaim dengan lebih baik dan memperkuat tim penilai kerugian mereka.

III. Kesimpulan dan Rekomendasi

Dalam penelitian yang dilakukan di PT Asuransi XYZ, dapat disimpulkan bahwa pengembangan sumber daya manusia dan manajemen kinerja yang efektif memainkan peran kritis dalam meningkatkan evaluasi klaim asuransi. Oleh karena itu, direkomendasikan bahwa PT XYZ terus berinvestasi dalam program pelatihan dan pengembangan reguler untuk Penilai Kerugian untuk memastikan kompetensi dan keahlian mereka dalam mengevaluasi klaim asuransi. PT XYZ juga seharusnya mempertimbangkan untuk memperkuat program pelatihan internal dan kerjasama dengan organisasi luar untuk memberikan pengetahuan yang komprehensif dan terkini dalam bidang evaluasi asuransi.

Dengan demikian, PT XYZ dapat meningkatkan keterampilan dan keahlian Penilai Kerugian, yang akan mengarah pada evaluasi klaim asuransi yang akurat dan adil, yang sesuai dengan visi perusahaan sebagai perusahaan asuransi umum terbaik di Indonesia. Dengan memprioritaskan pengembangan sumber daya manusia dan manajemen kinerja yang efektif, PT XYZ dapat memastikan bahwa Penilai Kerugian memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk memberikan evaluasi klaim asuransi yang akurat dan adil. Hal ini akan berkontribusi pada reputasi perusahaan untuk memberikan layanan klaim yang luar biasa dan memenuhi misi mereka untuk menawarkan layanan asuransi yang berharga kepada pelanggan ([Li et al., 2021](#)).

PT.XYZ dapat meningkatkan kinerja evaluasi klaim asuransi dengan memprioritaskan pengembangan sumber daya manusia dan manajemen kinerja yang efektif. Dalam hal ini, PT.XYZ dapat melalui program pelatihan dan pengembangan reguler, kerjasama dengan organisasi luar untuk workshop dan seminar, serta memperkuat program pelatihan internal. Dengan meningkatkan keterampilan dan pengetahuan Penilai Kerugian melalui cara ini, PT.XYZ dapat berorientasi pada visi menjadi perusahaan asuransi umum terbaik di Indonesia.

Dengan berinvestasi pada pengembangan sumber daya manusia dan implementasi strategi manajemen kinerja yang efektif, PT.XYZ dapat memastikan bahwa Penilai Kerugian memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk mengevaluasi klaim asuransi dengan akurat dan adil ([Sugiarto & Suroso, 2020](#)). Dengan demikian, PT.XYZ dapat memberikan evaluasi klaim asuransi yang akurat dan adil, yang akan berkontribusi pada reputasi perusahaan untuk memberikan layanan klaim yang luar biasa.

Kesimpulan:

Berdasarkan analisis klaim di PT. XYZ, tenaga penilai kerugian memerlukan kemampuan teknis dan komunikasi yang kuat untuk melakukan penilaian dan menyelesaikan klaim secara efektif. Dari keterampilan teknis seperti memahami polis asuransi dan hukum terkait, hingga keterampilan komunikasi seperti mendengarkan aktif dan negosiasi, pengembangan kompetensi yang comprehensive merupakan kunci untuk meningkatkan kinerja dan efisiensi penyelesaian klaim. Selain itu, penilaian data klaim memberikan wawasan untuk peningkatan proses internal, termasuk pengurangan ketergantungan pada Independent Loss Adjusters (Tenaga Ahli Penilai Kerugian Mandiri yang bekerja untuk PT XYZ) dan pengintegrasian teknologi ([Elgargouh et al., 2020](#)).

Rekomendasi:

1. Melaksanakan program pelatihan yang terstruktur untuk meningkatkan keterampilan tenaga penilai kerugian, termasuk keahlian teknis, analisis, dan komunikasi.
2. Menerapkan sistem IT yang maju untuk mendukung analisis data dan dokumentasi serta mengoptimalkan alokasi sumber daya dengan analitik prediktif.
3. Mengembangkan program mentoring dan pengembangan karir untuk membangun kompetensi dalam menangani klaim kompleks dan mentransfer pengetahuan antar tenaga penilai.

4. Memperkuat kerjasama dengan asosiasi industri atau organisasi profesional untuk memfasilitasi pelatihan dan sertifikasi, meningkatkan kredibilitas dan profesionalisme.
5. Meningkatkan komunikasi dan proses negosiasi dengan pihak klaiman atau pihak ketiga, serta aplikasi strategi komunikasi yang efisien untuk menyampaikan hasil analisis klaim.

Dengan menerapkan rekomendasi tersebut, PT. XYZ dapat bergerak menuju tujuannya menjadi perusahaan asuransi umum terdepan di Indonesia, dengan reputasi atas layanan klaim yang berkualitas dan adil.

References

- Dong, X. (2012, April 2). Integrated Safety and Technical Competency Training for New Oil Spill Responders. <https://doi.org/10.2118/152756-ms>
- Downe, A G., Loke, S., Ho, J S Y., & Taiwo, A A. (2012, January 17). Corporate Talent Needs and Availability in Malaysian Service Industry. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v7n2p224>
- Elgargouh, Y., Demraoui, L., Chbihi, R., Behja, H., & Zemmouri, E M. (2020, June 5). Motor Claims Processing: Digital Solutions Review and Assessment. <https://doi.org/10.1109/cist49399.2021.9357231>
- Fardani, I., Agustina, I H., & Jauzi, F A. (2020, April 1). Implementing SWOT analysis in engineering education. IOP conference series. Materials science and engineering, 830(3), 032066-032066. <https://doi.org/10.1088/1757-899x/830/3/032066>
- FUEDL. (2019, March 1). <https://fuedl.eu/>
- Hasanah, N. (2023, February 16). Pengaruh Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Asuransi Syariah Al-Amin Medan. , 7(1), 55-63. <https://doi.org/10.30743/mkd.v7i1.6569>
- Kwon, W J. (2014, January 1). Human Capital Risk and Talent Management Issues in the Insurance Market: Public Policy, Industry and Collegiate Education Perspectives. <https://doi.org/10.1057/gpp.2013.11>
- Li, Y., Zhang, Y., Gan, L., Hong, G., Zhou, Z., & Li, Q. (2021, May 18). RevMan: Revenue-aware Multi-task Online Insurance Recommendation. <https://ojs.aaai.org/index.php/AAAI/article/view/16105>
- Piaralal, N K., Mat, N., Piaralal, S K., & Bhatti, M A. (2014, July 1). Human resource management factors and service recovery performance in Malaysian life insurance industry. European journal of training and development, 38(6), 524-552. <https://doi.org/10.1108/ejtd-07-2013-0078>
- Puspita, S., & Nurhalim, A. (2021, October 27). IMPORTANCE OF TRAINING NEEDS ANALYSIS FOR HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT IN ORGANIZATIONS. <https://journal.unimal.ac.id/emabis/article/viewFile/702/397>
- Shmelev, G D., Drapalyuk, N A., Burak, E E., & Fonova, S I. (2021, March 1). Methodology for Calculating, Forecasting and Substantiating the Residual Period of Service of Building Structures. <https://doi.org/10.1088/1757-899x/1079/3/032069>
- Sugiarto, S., & Suroso, S. (2020, April 7). Innovation of impairment loss allowance model of Indonesian financial accounting standards 71. Journal of Asian business and economic studies, 27(3), 267-283. <https://doi.org/10.1108/jabes-11-2019-0114>

- Taherdoost, H., & Madanchian, M. (2021, April 9). Determination of Business Strategies Using SWOT Analysis; Planning and Managing the Organizational Resources to Enhance Growth and Profitability.
<https://doi.org/10.30564/mmpp.v3i1.2748>
- Yuniawati, I P., Daryanto, H K., & Djohar, S. (2019, November 14). Penyusunan Balanced Scorecard pada PT Cipta Paramula Sejati. , 9(3), 150-163.
<https://doi.org/10.29244/jmo.v9i3.28226>
- Zagoto, K. (2020, March 17). The Influences of Career Development, Job Satisfaction, And Organizational Commitment on Employee Turnover Intention.
<http://publikasi.mercubuana.ac.id/index.php/ihaj/article/download/7356/3300>
- Zuraida, A H M B., Suprayekti., & Widyaningrum, R. (2020, November 1). DESAIN PROGRAM PELATIHAN “PENGENALAN DASAR-DASAR ASURANSI” UNTUK KARYAWAN BARU PADA PT ASABRI (PERSERO). Jakarta State University, 3(2), 104-112. <https://doi.org/10.21009/jpi.032.04>