



Strategi Pengembangan Keterampilan Tenaga Kerja Dalam Menghadapi Digitalisasi Dan Automasi Di Perusahaan Asuransi

Nefertiti Marzuki¹, Muhammad Husni Barkah^{2*}, Selviya Debora³, Sitti Rakhman⁴

^{1,2,3,4}Manajemen Asuransi, Magister Manajemen, Sekolah Tinggi Manajemen Asuransi Trisakti, Jakarta, Indonesia

Email : ¹nefertiti.marzuki@gmail.com, ^{2*}mh_barkah@yahoo.com, ³debbyjohn2812@gmail.com
(mh_barkah@yahoo.com : corressponding author)

Abstrak - Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi pengembangan keterampilan tenaga kerja dalam menghadapi digitalisasi dan otomatisasi pada PT. NHD. Dengan pendekatan kualitatif melalui wawancara mendalam dan observasi, penelitian ini menemukan bahwa PT. NHD menerapkan langkah strategis seperti pelatihan teknis berbasis teknologi, program pembelajaran berkelanjutan, dan inovasi digital seperti e-policy serta aplikasi Tanya Anya. Strategi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional tetapi juga memperkuat daya saing perusahaan di era digital. Selain itu, komitmen terhadap prinsip keberlanjutan, seperti pengurangan pemakaian kertas dan inisiatif pelestarian lingkungan, menunjukkan integrasi antara transformasi digital dan tanggung jawab sosial. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pengembangan keterampilan tenaga kerja adalah elemen kunci dalam menghadapi perubahan teknologi, memberikan wawasan strategis bagi industri asuransi untuk mendukung pertumbuhan berkelanjutan.

Kata Kunci : Pengembangan Keterampilan, Digitalisasi, Otomatisasi, Transformasi Digital

Abstract - This study aims to analyze the workforce skills development strategy in facing digitalization and automation at PT. NHD. With a qualitative approach through in-depth interviews and observations, this study found that PT. NHD implements strategic steps such as technology-based technical training, continuous learning programs, and digital innovations such as e-policy and the Tanya Anya application. This strategy not only improves operational efficiency but also strengthens the company's competitiveness in the digital era. In addition, the commitment to sustainability principles, such as reducing paper use and environmental conservation initiatives, demonstrates the integration between digital transformation and social responsibility. This study concludes that workforce skills development is a key element in facing technological change, providing strategic insights for the insurance industry to support sustainable growth.

Keywords: Skills Development, Digitalization, Automation, Digital Transformation

1. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi tidak dapat dihindari karena sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan (Safira, 2023). Seperti halnya dengan perkembangan teknologi digital yang berdampak signifikan pada beberapa sektor industri dan dunia korporat saat ini. Teknologi untuk otomatisasi dan digitalisasi mengubah cara bisnis beroperasi, menangani data, dan berinteraksi dengan klien (Maria et al., 2024). Dalam hal ini, menggabungkan teknologi ini ke dalam operasi bisnis rutin yang merupakan masalah signifikan bagi industri jasa keuangan, termasuk perusahaan asuransi. Perubahan-perubahan ini telah mengakibatkan perubahan besar dalam kebutuhan keterampilan tenaga kerja, yang juga menghasilkan efisiensi.

Di sisi lain, perusahaan asuransi menghadapi tekanan untuk mempertahankan keunggulan kompetitif dalam iklim bisnis yang semakin kompleks (Simanjorang et al., 2023). Otomatisasi operasi seperti analisis risiko, penyiapatan dokumen, dan layanan pelanggan yang didukung AI telah berdampak pada peran tradisional tenaga kerja (Hasanah & Dinalesstari Purbawati, 2024). Namun, penerapan teknologi ini sering kali menghadapi tantangan, terutama dalam hal penyiapatan sumber daya manusia.

Menurut beberapa laporan, banyak organisasi jasa keuangan, termasuk asuransi, terus berjuang dengan kurangnya keterampilan digital dan adaptasi terhadap teknologi baru (Agustin et al., 2024). Ketidaksesuaian keterampilan ini dapat menghambat proses transformasi digital dan menyebabkan inefisiensi operasional (Purba & Ibrahim, 2023). Hal ini mengkhawatirkan,



mengingat tenaga kerja merupakan aset penting yang mempengaruhi keberhasilan implementasi teknologi dalam bisnis.

Meski demikian, langkah-langkah strategis untuk menjembatani kesenjangan keterampilan di sektor ini masih relatif terbatas. Sebagian besar penelitian terkait fokus pada sektor lain, seperti manufaktur atau teknologi informasi, sedangkan kajian tentang sektor jasa, khususnya asuransi, masih kurang tereksplorasi. Padahal, sektor ini memiliki karakteristik unik yang membutuhkan pendekatan khusus dalam pengembangan keterampilan tenaga kerja.

Di tengah dinamika ini, perusahaan asuransi dituntut untuk tidak hanya mengadopsi teknologi, tetapi juga membangun strategi pelatihan yang relevan (Ishaqi, 2024). Strategi ini perlu mencakup pengembangan keterampilan teknis dan non-teknis yang dibutuhkan untuk menghadapi perubahan cepat di era digital. Perubahan ini juga menuntut pendekatan yang lebih fleksibel dan berkelanjutan dalam pembelajaran dan pengembangan tenaga kerja.

Studi ini bertujuan untuk menyelidiki strategi yang dapat diterapkan oleh perusahaan asuransi untuk mengembangkan keterampilan tenaga kerja mereka dalam menghadapi tantangan digitalisasi dan automasi. Dengan memberikan wawasan yang lebih mendalam, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi praktis dan teoritis terhadap pengelolaan sumber daya manusia di sektor jasa keuangan.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menggali secara mendalam strategi pengembangan keterampilan tenaga kerja dalam menghadapi digitalisasi dan automasi di perusahaan asuransi. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman holistik terhadap fenomena yang kompleks, khususnya interaksi antara tenaga kerja, teknologi, dan organisasi. Desain penelitian yang digunakan adalah studi kasus eksploratif, dengan PT. NHD sebagai subjek penelitian. Studi kasus ini memungkinkan peneliti menelusuri secara rinci dinamika yang terjadi di perusahaan tersebut untuk memberikan gambaran komprehensif mengenai strategi pengembangan keterampilan tenaga kerja dalam menghadapi tantangan digitalisasi.

Subjek penelitian melibatkan tenaga kerja, manajer sumber daya manusia, serta pemimpin di PT. NHD yang memiliki peran strategis dalam pengembangan keterampilan tenaga kerja. Pemilihan PT. NHD didasarkan pada relevansi perusahaan dalam sektor asuransi serta tingkat adopsi teknologi yang dapat menjadi representasi fenomena yang diteliti.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama, yaitu wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan analisis dokumen. Wawancara semi-terstruktur dilakukan dengan tenaga kerja, manajer, dan pimpinan di PT. NHD untuk menggali pandangan mereka terkait tantangan digitalisasi, strategi pengembangan keterampilan, serta hambatan dan keberhasilan dalam implementasinya. Observasi partisipatif digunakan untuk mencatat proses kerja, pelatihan, serta interaksi antara tenaga kerja dan teknologi di tempat kerja, sedangkan analisis dokumen melibatkan penelaahan kebijakan pelatihan, laporan pengembangan sumber daya manusia, dan panduan implementasi teknologi di perusahaan untuk melengkapi data wawancara dan observasi.

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan metode analisis tematik. Proses analisis dimulai dengan koding awal untuk mengidentifikasi tema-tema utama dari data yang terkumpul, kemudian tema-tema tersebut dikelompokkan dan dianalisis secara mendalam untuk membangun hubungan antara temuan penelitian dan konteks yang relevan. Interpretasi data dilakukan untuk menyusun narasi yang menjelaskan hasil penelitian secara terstruktur dan bermakna.

Untuk memastikan validitas dan reliabilitas data, penelitian ini menerapkan teknik triangulasi dengan membandingkan data dari wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Selain itu, hasil analisis dikonfirmasi kepada beberapa informan kunci di PT. NHD untuk memastikan konsistensi dan akurasi informasi yang diperoleh, sehingga mengurangi potensi bias interpretasi.



3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Digitalisasi dan Automasi di Perusahaan Asuransi PT. NHD

Digitalisasi dan automasi menjadi bagian tidak terpisahkan dari strategi perusahaan modern untuk meningkatkan efisiensi dan daya saing (Hasanah & Dinalesvari Purbawati, 2024). Di industri asuransi, perkembangan teknologi menghadirkan peluang besar dalam hal pemrosesan data, manajemen risiko, dan peningkatan pengalaman pelanggan. PT. NHD, sebagai salah satu perusahaan asuransi terkemuka, telah mulai mengintegrasikan teknologi digital untuk mengoptimalkan proses bisnisnya (Nasution, 2024). Digitalisasi di perusahaan ini difokuskan pada pengelolaan data klien yang lebih efisien, pengembangan layanan berbasis platform digital, dan penerapan kecerdasan buatan untuk analisis risiko yang lebih akurat ditambah lagi diintegrasikan dengan lingkungan.

Transformasi digital di PT. NHD tidak hanya mencerminkan upaya perusahaan dalam meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga menjadi respons strategis terhadap tantangan era digitalisasi dan otomatisasi yang semakin mendominasi industri asuransi. Berdasarkan wawancara dengan manajer operasional, ditemukan bahwa penerapan e-policy menjadi langkah signifikan dalam mendukung agenda keberlanjutan perusahaan. E-policy menggantikan dokumen fisik polis asuransi dengan dokumen digital yang lebih praktis, efisien, dan ramah lingkungan. Langkah ini mengurangi ketergantungan terhadap kertas, yang sejalan dengan prinsip pelestarian lingkungan. Tidak hanya itu, implementasi ini memberikan nilai tambah berupa aksesibilitas bagi nasabah, memungkinkan mereka untuk mengakses informasi kapan saja dan di mana saja.

Manfaat e-policy tidak hanya dirasakan oleh nasabah tetapi juga oleh perusahaan dalam hal efisiensi biaya dan peningkatan akurasi pengelolaan data. Langkah ini mendukung *Net Zero Emission* yang menjadi komitmen PT. NHD, di mana pengurangan penggunaan kertas turut membantu menekan emisi karbon yang dihasilkan dari proses produksi, distribusi, dan pengelolaan dokumen fisik. Dari perspektif teori keberlanjutan, kebijakan ini mendukung pendekatan *triple bottom line*, yakni mengintegrasikan aspek lingkungan, sosial, dan ekonomi dalam operasi perusahaan. Komitmen ini juga relevan dengan target Pemerintah Indonesia untuk mencapai *Net Zero Emission* pada tahun 2060, sebagaimana diamanatkan dalam berbagai regulasi nasional terkait perlindungan lingkungan (Adhariani et al., 2024).

Transformasi digital PT. NHD mencakup lebih dari sekadar digitalisasi dokumen. Melalui platform inovatif seperti Tanya Anya, perusahaan berhasil memanfaatkan kecerdasan buatan untuk meningkatkan pengalaman nasabah. Tanya Anya dirancang untuk menjawab pertanyaan nasabah secara real-time, menawarkan solusi yang cepat dan efisien tanpa perlu melibatkan staf langsung. Platform ini juga memberikan kemudahan bagi nasabah untuk menyelesaikan masalah secara mandiri, sehingga waktu pelayanan dapat dipersingkat. Dengan teknologi ini, perusahaan menunjukkan bagaimana otomatisasi dapat diterapkan untuk memberikan layanan yang lebih baik sekaligus mengurangi beban operasional.

Sistem otomatisasi lainnya, seperti Straight Through Processing (STP), juga menjadi elemen penting dalam transformasi digital PT. NHD. STP memungkinkan data nasabah diproses langsung tanpa memerlukan intervensi manual, sehingga risiko kesalahan manusia dapat diminimalkan. Berdasarkan wawancara, teknologi ini tidak hanya meningkatkan akurasi, tetapi juga mempercepat proses administrasi, yang sebelumnya memerlukan waktu berhari-hari menjadi selesai dalam hitungan jam. Teknologi seperti ini menjadi kunci dalam mempercepat adaptasi perusahaan terhadap konsep *Industry 4.0*, di mana integrasi digital menjadi pilar utama.

Namun, keberhasilan implementasi teknologi digital ini tidak lepas dari tantangan. Salah satu hambatan utama yang ditemukan adalah kebutuhan untuk memastikan inklusi digital di kalangan nasabah (Norrahman, 2023). Kelompok usia lanjut atau nasabah yang kurang familier dengan teknologi seringkali merasa kesulitan beradaptasi dengan platform digital. Oleh karena itu, PT. NHD meluncurkan program edukasi yang bertujuan membantu nasabah memahami dan memanfaatkan teknologi baru ini. Edukasi dilakukan melalui berbagai saluran, termasuk video tutorial, panduan berbasis aplikasi, hingga layanan langsung melalui pusat bantuan. Langkah ini menunjukkan



pentingnya inklusi digital untuk memastikan semua nasabah dapat menikmati manfaat inovasi teknologi secara merata.

Selain inovasi digital, PT. NHD juga menunjukkan komitmennya terhadap keberlanjutan lingkungan melalui program-program pelestarian alam. Salah satu langkah strategis adalah pengurangan jejak karbon melalui penggunaan lampu LED hemat energi dan penggantian kendaraan operasional berbaian bakar fosil dengan kendaraan listrik. Berdasarkan hasil observasi di kantor pusat perusahaan, transisi ini tidak hanya mencerminkan kedulian terhadap lingkungan, tetapi juga menciptakan efisiensi dalam penggunaan energi. Langkah ini sejalan dengan prinsip keberlanjutan yang diadopsi oleh banyak perusahaan global sebagai respons terhadap perubahan iklim dan pemanasan global.

Langkah konkret lainnya adalah kolaborasi PT. NHD dengan organisasi internasional seperti One Tree Planted untuk mendukung penanaman pohon di berbagai wilayah Indonesia. Program ini tidak hanya menjadi bentuk kontribusi perusahaan terhadap pelestarian lingkungan, tetapi juga sebagai apresiasi kepada nasabah melalui inisiatif *Customer Tree Appreciation*. Hingga saat ini, PT. NHD telah menanam ribuan pohon di tujuh provinsi di Indonesia, yang diharapkan dapat membantu mengurangi dampak buruk perubahan iklim. Inisiatif ini mencerminkan bagaimana perusahaan dapat mengintegrasikan keberlanjutan lingkungan ke dalam strategi bisnisnya.

Dalam konteks industri asuransi, transformasi digital dan keberlanjutan lingkungan yang dilakukan PT. NHD memberikan dampak positif yang luas. Dari sisi operasional, inovasi ini memungkinkan perusahaan untuk meningkatkan efisiensi, mengurangi biaya, dan mempercepat layanan kepada nasabah. Dari sisi sosial dan lingkungan, langkah ini mendukung tujuan global untuk menekan emisi karbon dan melindungi ekosistem yang rentan terhadap kerusakan akibat perubahan iklim. Komitmen ini juga menjadi bukti bahwa digitalisasi dan otomatisasi dapat berjalan seiring dengan pelestarian lingkungan, memberikan manfaat jangka panjang baik bagi perusahaan maupun masyarakat.

Transformasi ini tidak hanya berdampak pada internal perusahaan, tetapi juga menciptakan pengaruh positif di luar lingkup operasional. Dalam wawancara dengan beberapa nasabah, mereka mengungkapkan apresiasi terhadap langkah-langkah inovatif PT. NHD, terutama dalam memberikan layanan yang lebih cepat dan transparan. Kepercayaan nasabah yang meningkat menjadi salah satu indikator keberhasilan transformasi ini, yang pada akhirnya juga berdampak pada peningkatan daya saing perusahaan di pasar.

Langkah-langkah yang diambil PT. NHD menunjukkan bagaimana perusahaan dapat beradaptasi dengan perubahan teknologi dan kebutuhan lingkungan sekaligus mempertahankan fokus pada kepuasan pelanggan. Keberhasilan ini tidak terlepas dari perencanaan strategis yang matang dan komitmen yang kuat dari seluruh elemen organisasi. Berdasarkan temuan penelitian, pendekatan ini dapat menjadi model bagi perusahaan lain yang ingin mengintegrasikan digitalisasi dan keberlanjutan dalam strategi bisnis mereka.

Secara keseluruhan dari temuan di lapangan, PT. NHD telah menunjukkan bahwa transformasi digital dan keberlanjutan lingkungan bukanlah dua hal yang saling bertentangan, melainkan dapat saling melengkapi. Dengan memanfaatkan teknologi secara strategis, perusahaan mampu mencapai efisiensi yang lebih baik sambil memberikan dampak positif bagi lingkungan dan masyarakat. Komitmen terhadap inovasi dan keberlanjutan ini mencerminkan visi jangka panjang perusahaan untuk tidak hanya menjadi pemimpin di industri asuransi, tetapi juga sebagai pelopor dalam menghadapi tantangan global seperti perubahan iklim dan pemanasan global.

3.2 Strategi Pengembangan Keterampilan Tenaga Kerja Oleh PT. NHD

Transformasi digital dan otomatisasi yang diterapkan oleh PT. NHD telah mendorong perusahaan untuk mengembangkan strategi pelatihan tenaga kerja yang relevan dengan tuntutan era digital (Nasarudin et al., 2024). Berdasarkan wawancara dengan tim pengelola sumber daya manusia (SDM), ditemukan bahwa salah satu fokus utama perusahaan adalah memastikan seluruh karyawan memiliki keterampilan teknis yang sesuai dengan perkembangan teknologi. Program pelatihan teknis, seperti penguasaan perangkat lunak otomatisasi dan platform digital internal seperti *Tanya*



Anya dan *Straight Through Processing (STP)*, dirancang agar tenaga kerja dapat beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan sistem kerja. Pelatihan ini tidak hanya membantu meningkatkan produktivitas karyawan, tetapi juga memastikan pelayanan terhadap nasabah tetap optimal di tengah proses transformasi.

Selain pelatihan teknis, PT. NHD juga memperkenalkan program pembelajaran berkelanjutan melalui *Learning Management System (LMS)* berbasis digital. Sistem ini memungkinkan karyawan untuk mengakses berbagai modul pelatihan kapan saja dan di mana saja. Berdasarkan observasi, LMS ini dirancang dengan materi yang relevan dengan kebutuhan industri asuransi, seperti analisis data, keterampilan komunikasi berbasis teknologi, hingga literasi digital. Modul-modul ini disesuaikan dengan tingkat keahlian masing-masing individu, sehingga memberikan pendekatan personalisasi dalam pembelajaran. Langkah ini memperlihatkan bagaimana perusahaan memanfaatkan teknologi untuk mendukung pengembangan SDM secara efisien dan fleksibel.

Dalam wawancara dengan beberapa karyawan, mereka menyatakan bahwa program pelatihan digital ini membantu mereka memahami bagaimana teknologi baru dapat meningkatkan efisiensi kerja. Salah satu contohnya adalah pelatihan terkait penggunaan *e-policy*, di mana karyawan diajarkan cara memproses dokumen asuransi dalam bentuk digital. Hasilnya, mereka tidak hanya lebih cepat dalam menyelesaikan pekerjaan, tetapi juga lebih paham akan kontribusi mereka terhadap inisiatif keberlanjutan perusahaan, seperti pengurangan penggunaan kertas. Dengan cara ini, pelatihan teknis tidak hanya mendukung pencapaian target operasional tetapi juga memperkuat komitmen perusahaan terhadap lingkungan.

Strategi pengembangan keterampilan tenaga kerja PT. NHD juga mencakup pelatihan berbasis kolaborasi. Melalui program *cross-functional training*, karyawan dari berbagai departemen diajak untuk bekerja sama dalam mengembangkan solusi inovatif. Contohnya, departemen teknologi informasi dan operasional asuransi bekerja sama untuk mengintegrasikan *Straight Through Processing* dengan sistem layanan nasabah berbasis digital. Pelatihan ini tidak hanya meningkatkan pemahaman karyawan tentang tugas lintas fungsi, tetapi juga mendorong inovasi yang lebih relevan dengan kebutuhan pelanggan. Hasil wawancara dengan manajer teknologi informasi menunjukkan bahwa pendekatan kolaboratif ini telah menghasilkan banyak perbaikan dalam proses operasional perusahaan.

Selain itu, PT. NHD juga memberikan perhatian khusus pada pengembangan keterampilan *soft skills* karyawan. Dengan semakin banyaknya interaksi berbasis digital, keterampilan seperti komunikasi digital, pengelolaan waktu, dan resolusi konflik menjadi semakin penting. Perusahaan menjalankan lokakarya khusus untuk membekali karyawan dengan keterampilan ini. Salah satu modul yang mendapatkan perhatian adalah pengelolaan stres dalam menghadapi perubahan sistem kerja yang cepat. Pendekatan ini menunjukkan bagaimana perusahaan tidak hanya fokus pada pengembangan kemampuan teknis tetapi juga pada kesejahteraan psikologis tenaga kerja.

Pengembangan keterampilan di PT. NHD juga mencakup program sertifikasi profesional. Melalui kemitraan dengan institusi pelatihan global, karyawan dapat mengikuti program sertifikasi yang diakui secara internasional, seperti sertifikasi *data analytics* atau manajemen risiko digital. Sertifikasi ini tidak hanya meningkatkan keahlian individu tetapi juga memberikan nilai tambah bagi perusahaan dalam hal daya saing. Berdasarkan wawancara, sertifikasi profesional ini juga menjadi salah satu langkah perusahaan untuk mempersiapkan karyawan menghadapi tantangan industri yang semakin kompleks.

PT. NHD juga mengadopsi pendekatan berbasis mentor untuk mendukung pembelajaran karyawan. Dalam sistem ini, karyawan senior dengan pengalaman di bidang teknologi dan asuransi bertindak sebagai mentor bagi karyawan junior. Program ini tidak hanya membantu transfer pengetahuan, tetapi juga menciptakan budaya kerja yang mendukung kolaborasi dan inovasi. Dalam wawancara, beberapa karyawan menyatakan bahwa program ini sangat membantu mereka memahami sistem kerja perusahaan sekaligus membangun rasa percaya diri dalam mengelola teknologi baru.



Untuk mendukung keberlanjutan transformasi digital, PT. NHD juga melibatkan tenaga kerja dalam perencanaan strategis perusahaan. Program *employee engagement* yang dijalankan memungkinkan karyawan memberikan masukan terkait inisiatif teknologi yang diterapkan. Contohnya, dalam pengembangan aplikasi Tanya Anya, masukan dari tim layanan pelanggan menjadi salah satu faktor penting yang memastikan aplikasi tersebut relevan dengan kebutuhan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa pengembangan keterampilan tidak hanya menjadi upaya top-down, tetapi juga melibatkan pendekatan partisipatif.

Dalam konteks regulasi, pengembangan keterampilan tenaga kerja yang dilakukan PT. NHD juga sejalan dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan. Dalam undang-undang ini, pengusaha diwajibkan untuk memberikan pelatihan dan pengembangan bagi tenaga kerja mereka. Dengan demikian, program pelatihan yang diterapkan oleh PT. NHD tidak hanya mendukung transformasi internal tetapi juga memenuhi tanggung jawab hukum perusahaan. Kepatuhan terhadap regulasi ini memberikan dasar yang kuat bagi perusahaan untuk terus mengembangkan SDM secara berkesinambungan.

Manfaat dari strategi pengembangan keterampilan ini dirasakan secara langsung dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada nasabah. Berdasarkan temuan penelitian, karyawan yang mengikuti program pelatihan lebih mampu memberikan solusi yang cepat dan tepat melalui platform digital. Hasil ini tidak hanya meningkatkan kepuasan nasabah tetapi juga memperkuat citra perusahaan sebagai pemimpin inovasi di industri asuransi. Dengan demikian, strategi ini tidak hanya berdampak pada efisiensi operasional tetapi juga pada peningkatan daya saing perusahaan.

Strategi ini juga menjadi bagian integral dari upaya PT. NHD untuk mencapai target *Net Zero Emission*. Dengan melatih karyawan untuk mengadopsi teknologi digital dan mengurangi ketergantungan pada proses manual, perusahaan dapat mengurangi konsumsi sumber daya yang berdampak pada lingkungan. Pendekatan ini mencerminkan bagaimana pengembangan keterampilan tenaga kerja dapat mendukung tujuan keberlanjutan perusahaan secara menyeluruh.

Kesimpulannya, pengembangan keterampilan tenaga kerja yang dilakukan oleh PT. NHD tidak hanya mendukung keberhasilan transformasi digital tetapi juga menjadi langkah strategis dalam menghadapi tantangan global seperti perubahan iklim dan digitalisasi. Pendekatan ini menunjukkan bahwa investasi pada SDM adalah kunci untuk memastikan keberlanjutan dan daya saing perusahaan di era modern. Strategi ini dapat menjadi model yang diadopsi oleh perusahaan lain yang ingin menghadapi transformasi teknologi dengan pendekatan yang terintegrasi dan berkelanjutan.

3.3 Implikasi Temuan bagi Industri Asuransi

Transformasi digital dan otomatisasi yang diterapkan oleh PT. NHD memberikan implikasi yang luas bagi industri asuransi (Nasution, 2024). Sebagai salah satu sektor yang sangat bergantung pada efisiensi operasional dan kepercayaan nasabah, penerapan teknologi digital telah terbukti menjadi pendorong utama untuk meningkatkan daya saing perusahaan di pasar. Berdasarkan temuan sebelumnya, strategi pengembangan keterampilan tenaga kerja serta digitalisasi operasional yang dilakukan PT. NHD dapat menjadi model yang relevan untuk perusahaan-perusahaan asuransi lainnya. Transformasi digital ini tidak hanya menghadirkan efisiensi dalam operasional tetapi juga menciptakan ekosistem layanan yang lebih terintegrasi, memungkinkan perusahaan untuk merespons kebutuhan nasabah dengan lebih cepat dan akurat (Qothrunnada et al., 2023).

Salah satu implikasi penting adalah kebutuhan untuk mengembangkan kemampuan tenaga kerja di seluruh industri. Dalam konteks asuransi, digitalisasi tidak hanya melibatkan pengenalan teknologi baru tetapi juga menuntut tenaga kerja untuk memiliki keterampilan teknis yang memadai. Seperti yang dibahas sebelumnya, pelatihan teknis dan program pembelajaran berkelanjutan yang dilakukan oleh PT. NHD menunjukkan bahwa investasi pada pengembangan SDM tidak hanya meningkatkan efisiensi internal tetapi juga memperkuat kepuasan pelanggan. Industri asuransi dapat mengambil pelajaran dari pendekatan ini dengan merancang program pelatihan yang lebih terstruktur dan relevan, mencakup keterampilan analitik, pengelolaan data digital, dan komunikasi berbasis teknologi.



Selain itu, digitalisasi dalam asuransi juga dapat mendorong inovasi dalam cara produk dan layanan disampaikan (Adawiyah et al., 2022). Penggunaan *e-policy* dan *Straight Through Processing (STP)* di PT. NHD telah menunjukkan bagaimana digitalisasi dapat memangkas waktu proses dan mengurangi kesalahan manusia. Industri asuransi dapat mengadopsi teknologi serupa untuk mengelola dokumen digital, memberikan penawaran secara real-time, dan mempercepat klaim nasabah. Ini menjadi bukti bahwa adopsi teknologi tidak hanya menguntungkan perusahaan tetapi juga menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi nasabah.

Komitmen terhadap keberlanjutan juga merupakan implikasi strategis yang dapat diambil oleh industri asuransi (Yani & Lubis, 2023). PT. NHD telah menunjukkan bahwa langkah-langkah keberlanjutan, seperti pengurangan pemakaian kertas dan transisi ke sistem digital, dapat diintegrasikan dengan transformasi operasional. Dalam konteks asuransi, ini berarti mengurangi jejak karbon dengan beralih ke platform digital untuk komunikasi, administrasi, dan dokumentasi. Dengan meningkatnya perhatian global terhadap isu lingkungan, langkah ini tidak hanya mendukung target keberlanjutan nasional tetapi juga meningkatkan reputasi perusahaan di mata nasabah dan mitra bisnis.

Namun, implementasi transformasi digital juga membawa tantangan, terutama terkait dengan kesiapan tenaga kerja. Sebagaimana ditemukan dalam strategi pengembangan keterampilan di PT. NHD, adopsi teknologi baru seringkali memerlukan pelatihan intensif dan perubahan budaya kerja. Industri asuransi perlu memahami bahwa investasi pada teknologi harus diimbangi dengan investasi pada SDM agar proses transformasi berjalan optimal. Pendekatan seperti *cross-functional training* dan mentoring yang diterapkan oleh PT. NHD dapat menjadi inspirasi bagi asuransi untuk memastikan bahwa tenaga kerja mereka siap menghadapi tuntutan teknologi baru.

Regulasi dan kepatuhan terhadap standar hukum juga menjadi implikasi penting dari temuan ini. Transformasi digital yang diterapkan PT. NHD sejalan dengan berbagai peraturan ketenagakerjaan dan lingkungan, seperti Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja yang mendorong digitalisasi di sektor bisnis. Industri asuransi perlu memastikan bahwa langkah-langkah transformasi yang mereka lakukan tidak hanya mendukung efisiensi tetapi juga mematuhi regulasi yang berlaku. Dengan demikian, adopsi teknologi menjadi langkah strategis yang aman dan berkelanjutan.

Dari perspektif bisnis, transformasi digital membuka peluang untuk menciptakan model bisnis baru. PT. NHD telah memanfaatkan teknologi untuk menciptakan layanan seperti *Tanya Anya*, yang memberikan informasi kepada nasabah secara cepat dan efisien. Industri asuransi dapat mengadopsi pendekatan serupa dengan mengembangkan platform berbasis AI untuk memberikan rekomendasi produk yang lebih personal dan relevan. Dengan menggunakan analitik data, asuransi dapat memahami kebutuhan nasabah secara mendalam dan menawarkan solusi yang lebih sesuai, meningkatkan retensi pelanggan dalam jangka panjang.

Implikasi lainnya adalah pentingnya kolaborasi lintas fungsi dalam menerapkan transformasi digital. Sebagaimana ditemukan dalam strategi PT. NHD, integrasi antara berbagai departemen, seperti teknologi informasi dan layanan pelanggan, sangat penting untuk memastikan keberhasilan adopsi teknologi. Industri asuransi dapat meniru pendekatan ini dengan membangun tim lintas fungsi untuk mengidentifikasi kebutuhan teknologi, mengintegrasikan sistem baru, dan melatih karyawan. Langkah ini akan memastikan bahwa seluruh proses digitalisasi berjalan mulus dan memberikan hasil yang maksimal.

Keberhasilan transformasi digital juga berdampak langsung pada daya saing perusahaan di pasar. Berdasarkan temuan penelitian, PT. NHD berhasil meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan nasabah melalui digitalisasi. Industri asuransi yang mengadopsi strategi serupa akan memiliki keunggulan kompetitif, terutama dalam memenuhi ekspektasi nasabah yang semakin tinggi terhadap kemudahan akses dan kecepatan layanan. Dengan demikian, digitalisasi tidak hanya menjadi kebutuhan, tetapi juga peluang untuk memperluas pangsa pasar di industri yang semakin kompetitif.

Implikasi temuan ini menunjukkan bahwa transformasi digital dan pengembangan keterampilan tenaga kerja adalah dua elemen yang tidak dapat dipisahkan dalam mendukung



keberlanjutan dan daya saing industri asuransi. Dengan belajar dari langkah-langkah yang telah dilakukan oleh PT. NHD, industri asuransi dapat merancang strategi yang tidak hanya mendukung efisiensi operasional tetapi juga meningkatkan kualitas layanan, mendorong inovasi, dan memenuhi tanggung jawab terhadap keberlanjutan lingkungan. Dengan pendekatan yang tepat, transformasi ini dapat menjadi motor penggerak bagi pertumbuhan industri asuransi di masa depan.

4. KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa strategi pengembangan keterampilan tenaga kerja PT. NHD dalam menghadapi digitalisasi dan otomatisasi telah memberikan dampak signifikan pada efisiensi operasional dan daya saing perusahaan di industri asuransi. Penerapan inovasi digital seperti *e-policy*, program pelatihan teknis berkelanjutan, dan penguatan budaya kerja berbasis kolaborasi membuktikan bahwa kesiapan SDM adalah faktor utama dalam keberhasilan transformasi digital. Selain itu, langkah-langkah yang selaras dengan prinsip keberlanjutan, seperti pengurangan pemakaian kertas dan inisiatif pelestarian lingkungan, menunjukkan bahwa digitalisasi dapat diintegrasikan dengan tanggung jawab sosial dan lingkungan, menciptakan nilai tambah bagi perusahaan. Penelitian ini menegaskan pentingnya investasi pada pengembangan keterampilan tenaga kerja sebagai kunci adaptasi terhadap perubahan teknologi dan menginspirasi industri asuransi lainnya untuk mengadopsi strategi serupa dalam menghadapi tantangan digitalisasi.

REFERENCES

- Adhariani, D., Hariani, A. R., Hartanti, D., & Mutiha, A. H. (2024). *Manajemen dan Pelaporan Keberlanjutan*. Penerbit Salemba.
- Agustin, D., Utami, S. S., Kushariyadi, K., Suprayitno, D., & Dwijwijaya, K. A. (2024). *Pengantar Manajemen: Teori komprehensif pada era revolusi industri 4.0 menuju era society 5.0*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- PT. NHD. (2024a). *PT. NHD Hadirkan ePolicy, Transformasi Buku Polis Digital Ramah Lingkungan*. PT. NHD Financial.
- PT. NHD. (2024b). *PT. NHD x Coldplay ESG Campaign*. PT. NHD Financial. <https://www.PT.NHD-financial.co.id/id/promotions-and-events/events-list/PT.NHD-X-Coldplay-ESG-Campaign>
- Hasanah, U., & Dinalesvari Purbawati, S. E. (2024). *Digitalisasi Akuntansi: Transformasi, Teknologi dan Tren*. Jakad Media Publishing.
- Maria, V., Rizky, S. D., & Akram, A. M. (2024). Mengamati Perkembangan Teknologi dan Bisnis Digital dalam Transisi Menuju Era Industri 5.0. *Wawasan: Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 2(3), 175–187.
- Nasarudin, N., Mulyeni, S., Apriansyah, R., Yusman, E., Masliardi, A., Abdurohim, A., Mardika, N. H., Mustari, M., Effendi, M., & Rahayu, S. (2024). *Pengantar Ilmu Manajemen*. Yayasan Tri Edukasi Ilmiah.
- Nasution, H. (2024). *Peningkatan Kinerja Organisasional Berkelanjutan Dimediasi Ambidexterity dan Intensitas Bisnis Digital: Perspective Dynamic Capabilities*. Universitas Islam Indonesia.
- Norrahman, R. A. (2023). Peran Fintech Dalam Transformasi Sektor Keuangan Syariah. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 1(2), 101–126.
- Purba, R., & Ibrahim, H. (2023). Peran Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Efisiensi Operasional Bisnis Internasional. *Digital Bisnis: Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen Dan E-Commerce*, 2(4), 454–462.
- Qothrunnada, N. A., Iswanto, J., Hendratri, B. G., & Subekan, S. (2023). Transformasi Digital Lembaga Keuangan Syariah: Peluang dan Implementasinya di Era Industri 4.0. *Indonesian Journal of Humanities and Social Sciences*, 4(3), 741–756.
- Safira, R. (2023). Dampak kemajuan teknologi pada pendidikan bahasa Indonesia. *Student Scientific Creativity Journal*, 1(3), 54–62.
- Simanjorang, F., Angelica, G., Putri, N. D., Dewi, L. A., Amanda, A., & Haykal, M. M. (2023). Dampak Globalisasi Terhadap Bisnis Internasional. *Jurnal Manajemen Riset Inovasi*, 1(3), 187–209.
- Yani, F., & Lubis, F. A. (2023). Analisis Manajemen Resiko Dana Tabarru PT. Prudential Life Insurance Cabang Binjai. *YUME: Journal of Management*, 6(2).