



ANALISIS KOLABORASI ANTARA BANK DENGAN PERUSAHAAN ASURANSI SERTA TINJAUAN TERHADAP TANTANGAN DAN MANFAATNYA DI ERA DIGITALISASI

Anggita Oktaviana

Universitas Negeri Semarang

Hernan Ridho Wibowo

Universitas Negeri Semarang

Amelia Yogi Oktaviana

Universitas Negeri Semarang

Alamat: Sekaran, Gunung Pati, Kota Semarang, Jawa Tengah 50229

Korespondensi penulis: anggitaoktaviana@students.unnes.ac.id

Abstract. *This article examines the collaboration between banks and insurance companies, known as bancassurance, in the context of the digitalization era, as well as the challenges and benefits for both industries. In the face of growing digital technology, many banks and insurance companies are adopting integrated systems to make it easier for customers to access insurance services through banking platforms. This collaboration not only expands the reach of the insurance market but also improves operational efficiency and profitability through digital innovations such as applications and automation. However, this collaboration also faces challenges, including the need for customer data protection and regulatory compliance. Through case studies and empirical data, this article assesses the impact of bancassurance collaboration on financial performance and customer satisfaction levels in Indonesia.*

Keywords : Bancassurance, Digitalization, Industry collaboration

Abstrak. Pada artikel ini mengkaji kolaborasi antara bank dan perusahaan asuransi, yang dikenal sebagai bancassurance, dalam konteks era digitalisasi, serta tantangan dan manfaatnya bagi kedua industri tersebut. Dalam menghadapi perkembangan teknologi digital, banyak bank dan perusahaan asuransi mengadopsi sistem terintegrasi untuk mempermudah nasabah mengakses layanan asuransi melalui platform perbankan. Kerja sama ini tidak hanya memperluas jangkauan pasar asuransi tetapi juga meningkatkan efisiensi operasional dan profitabilitas melalui inovasi digital seperti aplikasi dan otomatisasi. Namun, kolaborasi ini juga menghadapi tantangan, termasuk kebutuhan akan perlindungan data nasabah dan kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku. Melalui studi kasus dan data empiris, artikel ini menilai dampak kolaborasi bancassurance terhadap kinerja keuangan dan tingkat kepuasan nasabah di Indonesia.

Kata Kunci : Bancassurance, Digitalisasi, Kolaborasi industri

LATAR BELAKANG

Kemajuan teknologi yang memudahkan akses digital saat ini telah mempengaruhi cara hidup masyarakat modern. Gaya hidup kini menjadi kebutuhan utama, dengan banyak orang mengikuti tren untuk mengekspresikan diri. Perubahan pola hidup ini membuat kegiatan sehari-hari menjadi lebih padat, karena masyarakat berusaha menyesuaikan diri dengan keadaan. Faktor seperti status sosial, pendapatan, pekerjaan, dan pendidikan mempengaruhi perubahan gaya hidup tersebut. Seiring dengan itu, kesadaran akan pentingnya perlindungan, seperti asuransi, meningkat, dan industri asuransi pun semakin berkembang dengan beragam pilihan perusahaan yang ada. Setiap perusahaan asuransi berupaya untuk menonjolkan diri sebagai penyedia perlindungan yang dapat memenuhi segala kebutuhan konsumennya.

Dalam menghadapi perkembangan teknologi dan digital, yang mengutamakan kenyamanan, kecepatan, dan kemudahan, perusahaan asuransi terus berinovasi untuk menjawab

tantangan tersebut. Salah satu cara yang digunakan adalah melalui kerjasama dengan bank dalam model bancassurance, di mana bank dan perusahaan asuransi bekerja sama untuk menawarkan produk asuransi.¹ Tujuan utama dari kolaborasi ini adalah untuk mencapai efisiensi dalam penggunaan sumber daya yang ada, yaitu memaksimalkan hasil dengan biaya dan waktu yang minimal. Dengan adanya kerjasama ini, bank berharap dapat memperoleh manfaat dari efisiensi operasional yang tercipta, sehingga dapat mengurangi biaya yang dikeluarkan. Selain itu, bancassurance juga menawarkan potensi profitabilitas tambahan bagi bank, karena produk asuransi yang dipasarkan melalui bank dapat memperluas jangkauan dan menarik lebih banyak nasabah. Dengan demikian, bancassurance tidak hanya memberikan kemudahan bagi konsumen dalam mengakses produk asuransi, tetapi juga menciptakan sinergi yang menguntungkan bagi kedua pihak yang terlibat.

Profitabilitas, menurut Brigham dan Houston, menunjukkan seberapa efektif suatu perusahaan menghasilkan keuntungan melalui operasi dan pengelolaan asetnya.² Profitabilitas ini tercermin dalam kemampuan perusahaan untuk menggabungkan aset dengan pengelolaan utang secara optimal, yang berdampak langsung pada Return on Equity (ROE).³ Khususnya bagi bank, profitabilitas tidak hanya diukur melalui keuntungan tetapi juga kemampuan menjaga likuiditas yang mencerminkan kesiapan memenuhi kewajiban jangka pendek. Selain itu, pengelolaan aset yang tidak terlalu besar atau kecil serta rendahnya rasio utang juga menjadi indikator penting yang menunjukkan bahwa perusahaan menjalankan fungsi operasional secara efisien dan mampu mengoptimalkan nilai yang diberikan kepada pemegang saham.

Penelitian mengenai peran bancassurance dalam sektor perbankan telah menunjukkan hasil yang bervariasi. Misalnya, sebuah studi di Taiwan menemukan bahwa bancassurance memiliki dampak positif pada efisiensi dan profitabilitas bank, karena bank dapat menawarkan produk asuransi secara langsung kepada nasabah mereka, sehingga menambah sumber pendapatan dan memperluas layanan. Namun, temuan berbeda dihasilkan oleh Fiordelisi dan Ricci, yang menyatakan bahwa bancassurance tidak signifikan dalam meningkatkan efisiensi operasional bank. Berdasarkan hasil-hasil penelitian ini, penulis terdorong untuk meneliti lebih lanjut mengenai dampak bancassurance pada bank di Indonesia, terutama yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI). Penelitian ini akan membantu memberikan wawasan tentang sejauh mana bancassurance dapat meningkatkan efisiensi dan profitabilitas di pasar asuransi dan perbankan Indonesia yang semakin kompetitif.

KAJIAN TEORITIS

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijabarkan di atas, peneliti mengkonkretkan penelitian ini dengan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kolaborasi antara bank dan asuransi (bancassurance) bertransformasi dalam era digitalisasi?
2. Apa saja tantangan dan peluang yang dihadapi oleh kolaborasi bancassurance dalam konteks digitalisasi?
3. Bagaimana dampak kolaborasi bancassurance terhadap kinerja keuangan dan kepuasan nasabah di era digital?

¹ Atika Handari. (2018). *Dampak Bancassurance pada Profitabilitas Bank Umum di Indonesia*.

² Dani Pramesti Setiowati, Novia Tatyana Salsabila, Idell Eprianto. *Pengaruh Ukuran Perusahaan, Leverage, Dan Profitabilitas Terhadap Manajemen Laba*. *Jurnal Economina*, 2(8), (2023), hlm. 2137-2146.

³ Ali Idrus, *Pengaruh Faktor Internal dan Eksternal Terhadap Return On Equity (ROE)*. *Misykat Al-Anwar Jurnal Kajian Islam Dan Masyarakat*, 1(2), (2018), hlm. 88-107.

METODE PENELITIAN

Pada artikel ini, metode penulisan yang kami gunakan adalah metode penulisan deskriptif. Metode deskriptif adalah proses menulis yang bertujuan untuk memberikan gambaran rinci tentang suatu topik atau fenomena tanpa melakukan analisis atau interpretasi yang mendalam. Metode ini mengandalkan penggambaran data dan fakta secara objektif sehingga pembaca dapat memahami topik dengan jelas. Dalam metode deskriptif, penulis mengumpulkan dan menyajikan data dari berbagai sumber yang relevan, seperti buku, artikel ilmiah, atau laporan resmi.⁴ Seluruh informasi yang dikumpulkan kemudian disusun secara sistematis agar pembaca dapat mengikuti alur penulisan dengan baik. Deskripsi disampaikan secara rinci untuk menampilkan gambaran yang akurat tentang objek atau situasi yang sedang dibahas, yang pada akhirnya membantu pembaca memahami topik yang ditulis tanpa perlu memberikan analisis tambahan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kolaborasi antara Bank dan Asuransi (Bancassurance) Bertransformasi dalam Era Digitalisasi

Konsep bancassurance pertama kali muncul di Inggris pada tahun 1965 dengan berdirinya Barclays Life. Setelah itu, Prancis mengikutinya pada tahun 1970, dan bancassurance mulai berkembang pesat di seluruh Eropa. Perkembangan bancassurance di Asia baru dimulai sekitar tahun 1990-an, di mana negara-negara seperti Malaysia, India, Korea, Thailand, dan Indonesia mulai memasuki era baru bancassurance.⁵ Di Indonesia, pionirnya adalah Bank Lippo pada pertengahan 1990-an yang meluncurkan produk warisan, yang berhasil menarik perhatian pasar dan diikuti oleh produk-produk lain. Setiap bank menawarkan fitur-fitur yang menarik dan berbeda dalam layanan bancassurance untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Dengan adanya bancassurance, diharapkan jangkauan pemasaran produk asuransi semakin luas, sekaligus mempermudah nasabah dalam membayar premi melalui bank yang telah mereka percayai.

Bancassurance, kemitraan strategis antara bank dan perusahaan asuransi, berkembang pesat berkat digitalisasi. Kolaborasi ini memberi nasabah akses langsung ke produk asuransi melalui layanan perbankan yang terintegrasi. Di era digital, bancassurance mempermudah pembelian asuransi, meningkatkan efisiensi, memperluas jangkauan pasar, dan menyederhanakan proses. Digitalisasi memungkinkan prosedur cepat tanpa batasan geografis, memberi nasabah kemudahan dan kecepatan dalam mendapatkan perlindungan asuransi langsung dari akun bank mereka.

⁴ Muhammad Ramdhan, *Metode penelitian*. (Surabaya: Cipta Media Nusantara, 2021), hlm. 7-8.

⁵ Tanta, F. P., & Hartomo, D. D. (2020). *Analisis Efek Bancassurance pada Efisiensi dan Profitabilitas Bank*. *Jurnal Bisnis dan Manajemen (Journal of Business and Management)*, 20(2), 29-40.

Salah satu transformasi penting dalam bancassurance digital adalah penggunaan platform digital seperti aplikasi dan situs web yang dapat diakses dengan mudah. Bank dan perusahaan asuransi kini menawarkan produk asuransi melalui aplikasi mobile atau situs resmi perbankan, di mana nasabah dapat menerima penawaran, membeli produk, dan mengelola polis asuransi mereka dengan mudah melalui ponsel atau perangkat elektronik lainnya. Dengan adanya platform ini nasabah dapat mengakses informasi asuransi, memilih produk yang sesuai, serta mengatur dan membayar polis secara fleksibel tanpa harus mengunjungi cabang bank atau kantor asuransi.⁶ Penggunaan teknologi digital ini tidak hanya mengurangi ketergantungan pada interaksi tatap muka tetapi juga memberikan kemudahan akses yang lebih luas bagi nasabah, terutama di tengah mobilitas dan kebutuhan akan layanan instan yang semakin meningkat. Hasilnya, kolaborasi bancassurance di era digital mampu menciptakan pengalaman nasabah yang lebih nyaman dan aman serta memperkuat peran bank sebagai penyedia layanan asuransi yang terpercaya.

Melalui aplikasi digital perbankan, produk asuransi kini dapat ditawarkan langsung kepada nasabah, sebagaimana dilakukan oleh Prudential Indonesia dengan UOB Indonesia melalui produk PRUTect Care. Kolaborasi ini memungkinkan bank untuk menyediakan beragam produk asuransi sekaligus, memudahkan nasabah dalam memilih dan mengatur perlindungan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Kemudahan ini memberikan nilai tambah bagi nasabah dalam mengelola keuangan secara holistik, di mana layanan perbankan dan asuransi dapat diakses dalam satu platform. Selain itu, digitalisasi mendukung integrasi sistem informasi antara bank dan perusahaan asuransi, yang mempercepat proses transaksi dan meningkatkan pengalaman pengguna, terutama dalam hal efisiensi klaim yang kini dapat diselesaikan dengan lebih cepat dan transparan.

Aspek lain yang tak kalah penting adalah otomatisasi proses dalam bancassurance digital. Proses yang sebelumnya membutuhkan verifikasi manual, seperti pembelian dan klaim asuransi, kini dapat dilakukan dengan cepat melalui teknologi digital. Dengan sistem otomatis, tahapan yang biasanya rumit dapat disederhanakan, mengurangi waktu tunggu dan memastikan nasabah mendapatkan pengalaman layanan yang lebih praktis

⁶ Luthfia, A. (2022). *Pengaruh Bancassurance Terhadap Profitabilitas dan Efisiensi Bank di Asia Tenggara (Studi Empiris Pada Bank Umum Konvensional di Indonesia, Malaysia, Singapura, Filipina, dan Thailand Tahun 2016-2020)* (Doctoral dissertation, Universitas Andalas).

dan efisien.⁷ Di samping itu, bank dan perusahaan asuransi memanfaatkan platform digital untuk mengedukasi nasabah. Mereka menyebarkan informasi tentang manfaat asuransi dan pentingnya perencanaan keuangan melalui media sosial, email marketing, dan webinar. Edukasi digital ini membantu masyarakat lebih memahami perlindungan asuransi dan meningkatkan minat mereka terhadap produk-produk bancassurance di berbagai lapisan masyarakat, sehingga bancassurance tidak hanya menjadi layanan tambahan tetapi juga kebutuhan yang terintegrasi dalam perencanaan keuangan modern.

Digitalisasi dalam bancassurance memperluas kolaborasi bank dan perusahaan asuransi, memungkinkan nasabah di daerah terpencil membeli produk asuransi dengan mudah melalui internet. Ini mendukung inklusi keuangan dan mempercepat perluasan layanan. Secara keseluruhan, digitalisasi membuat bancassurance lebih efisien, mudah diakses, dan relevan, memudahkan masyarakat untuk mendapatkan perlindungan asuransi melalui layanan bank yang modern dan terintegrasi.

Tantangan dan Peluang yang dihadapi oleh Kolaborasi Bancassurance dalam Konteks Digitalisasi

Kerjasama antara bank dan perusahaan asuransi dikenal dengan istilah bancassurance, yaitu kerja sama di mana bank menyediakan produk asuransi tanpa mengambil alih peran penyedia asuransi. Melalui kerja sama ini, bank dapat menyediakan berbagai macam produk asuransi, seperti asuransi jiwa, kesehatan, kendaraan bermotor, kredit, pendidikan, dan dana pensiun. Umumnya, bank memanfaatkan produk asuransi ini untuk melengkapi layanan utamanya dalam menghimpun dan menyalurkan dana. Hal ini sejalan dengan tujuan bank sebagaimana tercantum dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992. Menurut undang-undang ini, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali dalam bentuk pinjaman atau produk keuangan lainnya untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat.

Semua bank, termasuk bank pembangunan daerah, memanfaatkan bancassurance untuk menawarkan layanan asuransi pelengkap, khususnya dalam penyaluran dana dan pemberian kredit. Bank daerah seperti Bank Nagari, Bank BJB, dan Bank Sumut menggunakan asuransi kredit untuk mengelola risiko kredit, melindungi bank dan

⁷ Nasution, A. H., & Lukmandono, L. *Review of the Literature, Prospects, and the Impact of Bancassurance on the Stability of the Banking Industry*. *Jurnal Operations Excellence: Journal of Applied Industrial Engineering*, 13(3), hlm. 310-320.

peminjam dari kemunduran finansial.⁸ Misalnya, jika peminjam mengalami kesulitan membayar karena kondisi kritis, asuransi kredit menjamin saldo pinjaman dapat dipulihkan. Integrasi asuransi ini menambah perlindungan finansial bagi bank dan nasabah, memperkuat komitmen bank daerah terhadap layanan yang aman dan menyeluruh.

Sektor perbankan saat ini tengah mengalami transformasi menuju era digital sebagai respons atas maraknya fintech dan kemajuan teknologi digital. Pergeseran ini mendorong perbankan untuk beralih ke layanan perbankan digital yang bertujuan untuk memperluas inklusi keuangan dan menyediakan layanan yang dapat diakses oleh masyarakat tanpa dibatasi oleh waktu dan tempat. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencatat bahwa sektor perbankan Indonesia menghadapi setidaknya tiga tantangan dalam penerapan layanan perbankan digital. Tantangan tersebut meliputi evaluasi sistem perbankan digital oleh Bank Indonesia yang meliputi sistem informasi perbankan, kesiapan jaringan, edukasi konsumen, dan perlindungan konsumen. Selain itu, praktik perbankan digital juga menghadapi kendala dalam mendorong pertumbuhan ekonomi digital, khususnya dalam perbankan syariah, di mana skalabilitas infrastruktur jaringan masih terbatas karena belum dapat diakses oleh semua orang.

Pergeseran pasar dalam industri perbankan merupakan hasil dari dinamika yang terus berkembang dalam sistem keuangan yang lebih luas. Perubahan ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk perubahan permintaan publik terhadap layanan keuangan, kemajuan teknologi, dan pembaruan undang-undang dan peraturan yang mengatur industri. Meningkatnya persaingan di pasar mendorong lembaga keuangan untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas layanan mereka untuk memenuhi kebutuhan dan harapan publik. Salah satu aspek penting yang perlu diperhatikan adalah bahwa dinamika pasar yang terus berubah mendorong bank untuk tetap tanggap dan fleksibel. Artinya, bank harus mampu beradaptasi secara cepat terhadap berbagai perubahan di lingkungan eksternal, seperti perubahan regulasi pemerintah, perkembangan teknologi, serta perubahan preferensi nasabah.

Selain itu, dinamika pasar juga dapat mempengaruhi stabilitas keuangan bank, terutama dengan adanya peningkatan risiko kredit dan likuiditas akibat tantangan baru

⁸ Darapalgia, N. K. M., Eliyanora, E., & Ahmad, A. W. (2024). *Analisis Pengaruh Bancassurance dan Tingkat Kecukupan Modal terhadap Profitabilitas Bank Pembangunan Daerah Tahun 2018-2022*. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 8(1), hlm. 370-377.

yang muncul. Dengan demikian, manajemen risiko yang kuat menjadi sangat penting untuk memastikan sistem keuangan bank tetap stabil meskipun dihadapkan pada perubahan pasar yang cepat. Lebih jauh, perubahan ini juga memengaruhi ekspektasi nasabah terhadap layanan perbankan. Untuk tetap relevan dan kompetitif, bank harus berkomitmen pada peningkatan kualitas layanan dan terus berinovasi guna memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin kompleks. Di Indonesia, industri perbankan menghadapi sejumlah tantangan utama dalam menghadapi perubahan pasar ini, termasuk di dalamnya bagaimana bank dapat menjaga stabilitas, memenuhi regulasi, dan mempertahankan kepercayaan nasabah di tengah kondisi yang dinamis. Beberapa tantangan utama yang dihadapi industri perbankan di Indonesia dalam menghadapi perubahan pasar:⁹

- a. Industri perbankan syariah di Indonesia menghadapi keterbatasan kapasitas, terutama dalam aspek finansial dan sumber daya manusia (SDM). Berdasarkan data, sebanyak 72% bank syariah di Indonesia mengalami kekurangan SDM, yang berdampak pada kemampuan bank dalam menghadapi perubahan pasar dan meningkatkan kualitas layanan mereka. Keterbatasan ini menjadi kendala bagi industri untuk tumbuh secara optimal dan merespons permintaan nasabah secara efektif.
- b. Perlambatan ekonomi global berpotensi menjadi tantangan signifikan bagi industri perbankan di Indonesia. Proyeksi menunjukkan bahwa pertumbuhan ekonomi Indonesia akan melambat pada tahun 2024, yang berpotensi menghambat kemampuan bank untuk meningkatkan pendapatan dan mengelola biaya dengan efisien. Kondisi ini dapat memperketat ruang gerak perbankan dalam mempertahankan profitabilitas di tengah tantangan ekonomi yang kompleks.
- c. Transformasi digital dalam perbankan menuntut bank untuk terus berinovasi dan menghadirkan solusi digital yang relevan. Statistik menunjukkan bahwa pada tahun 2023, sekitar 65% populasi Indonesia telah menggunakan layanan perbankan digital. Ini menegaskan pentingnya adopsi teknologi digital untuk

⁹ Irsyad, F. R., Siregar, F. A., Marbun, J., & Hasyim, H. (2024). Menghadapi Era Baru: Strategi Perbankan Dalam Menghadapi Perubahan Pasar Dan Teknologi Di Indonesia. *Transformasi: Journal Of Economics And Business Management*, 3(2), 29-46.

meningkatkan efisiensi operasional dan memberikan pengalaman layanan yang lebih baik kepada nasabah.

- d. Kredit bermasalah dan keterbatasan kebijakan pemerintah juga merupakan tantangan serius bagi industri perbankan di Indonesia. Data menunjukkan bahwa tingkat kredit bermasalah mencapai 3,2 triliun yuan pada akhir September 2023, meningkat sebesar 33% dibandingkan akhir 2019. Peningkatan ini dapat membatasi kemampuan bank untuk menyalurkan kredit dan menyusun kebijakan yang responsif terhadap dinamika pasar.
- e. Keterbatasan dalam teknologi dan SDM tetap menjadi tantangan yang perlu diatasi oleh industri perbankan di Indonesia. Untuk menghadapi kebutuhan pasar yang semakin kompleks dan dinamis, perbankan perlu berinvestasi dalam pengembangan teknologi serta pelatihan SDM agar dapat mengimbangi tuntutan layanan perbankan modern dan menjaga daya saing di pasar.

Pesatnya perkembangan teknologi dan kecepatan internet yang semakin tinggi berpotensi meningkatkan efektivitas serta efisiensi operasional dalam sektor perbankan syariah, sekaligus mendukung upaya literasi keuangan secara lebih luas. Namun, sejumlah kendala teknis dan fungsional tetap menjadi tantangan yang menuntut kreativitas dalam menciptakan solusi-solusi baru. Hambatan ini dapat mendorong inovasi dalam merancang sistem yang membantu mengoptimalkan kinerja manusia, sekaligus memberikan arahan dalam mengelola pekerjaan sehari-hari di industri perbankan syariah. Perkembangan pesat dalam teknologi mobile banking dan internet banking telah memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan efisiensi operasional serta ketersediaan layanan perbankan yang lebih luas.

Bank Mandiri sebagai pelopor teknologi telah menciptakan pengalaman transaksi yang mudah, cepat, dan nyaman, memungkinkan akses layanan kapan saja dan di mana saja. Kemajuan dalam pembayaran digital, big data, komputasi awan, serta keamanan siber memperkuat posisi perbankan Indonesia dalam menghadapi teknologi global. Komitmen ini menunjukkan bahwa sektor perbankan siap menghadapi tantangan masa depan dengan terus berinovasi demi efisiensi, kualitas layanan, dan keamanan data nasabah.¹⁰

¹⁰ Putra, D. A., Marliyah, M., & Yafiz, M. (2021). Analisis Pengaruh Dana Pihak Ketiga, Pembiayaan, Bancassurance Terhadap Laba Dan Dampaknya Pada Kesejahteraan Masyarakat (Studi Kasus Bank Syariah Di Indonesia). *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam*, 4(1), 21-42.

Dampak Kolaborasi Bancassurance Terhadap Kinerja Keuangan dan Kepuasan Nasabah di Era Digital

Kolaborasi antara perbankan dan asuransi, yang dikenal sebagai bancassurance, telah menjadi strategi bisnis utama di Indonesia. Kerja sama ini memungkinkan bank untuk menawarkan produk asuransi langsung kepada nasabah mereka, sementara perusahaan asuransi dapat mengakses basis pelanggan bank yang besar dan solid. Di era digital, bancassurance terus berkembang dengan dukungan teknologi yang memungkinkan penyediaan layanan yang lebih cepat, lebih mudah, dan terjangkau. Menurut para ahli, dampak dari kolaborasi ini signifikan terhadap kinerja keuangan perusahaan dan kepuasan nasabah.

a. Dampak Terhadap Kinerja Keuangan

Dari perspektif keuangan, bancassurance meningkatkan pendapatan bank dan perusahaan asuransi. Bank mendapat komisi dari setiap penjualan, sementara perusahaan asuransi mengakses pasar lebih luas tanpa biaya pemasaran besar. Distribusi asuransi melalui platform digital, seperti aplikasi mobile banking, membuat transaksi lebih efisien. Menurut OJK, bancassurance menyumbang sekitar 10% dari total premi asuransi jiwa pada 2020 di Indonesia, dengan tren pertumbuhan positif berkat teknologi digital.

Hal ini sejalan dengan pernyataan dari Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI) yang menyebutkan bahwa bancassurance telah menjadi salah satu pilar utama pertumbuhan industri asuransi di Indonesia, karena bank memiliki basis nasabah yang besar dan kuat yang bisa menjadi kanal distribusi efektif.¹¹ Digitalisasi dalam layanan bancassurance juga berperan penting dalam mengurangi biaya operasional perusahaan. Dengan sistem berbasis digital, transaksi dapat dilakukan secara otomatis, mulai dari pendaftaran, pembayaran premi, hingga pemantauan polis. Otomatisasi ini memungkinkan perusahaan asuransi mengurangi biaya yang biasanya dikeluarkan untuk layanan fisik, yang kemudian bisa dialokasikan untuk peningkatan layanan atau pengembangan produk baru yang lebih inovatif.

¹¹ Otoritas Jasa Keuangan (OJK). (2021). *Laporan Perkembangan Asuransi di Indonesia*.

b. Dampak Terhadap Kepuasan Nasabah

Dari sisi nasabah, digitalisasi bancassurance memberikan kemudahan akses terhadap produk asuransi yang mungkin sulit diakses sebelumnya. Kini, nasabah dapat membeli produk asuransi langsung dari platform perbankan digital, seperti aplikasi mobile banking atau internet banking, yang sudah mereka kenal dan percayai. Dengan layanan ini, nasabah dapat dengan mudah mengakses, memilih, dan membeli produk asuransi kapan saja dan di mana saja, tanpa perlu repot mengunjungi kantor bank atau perusahaan asuransi. Menurut penelitian dari Bank Indonesia Institute, digitalisasi layanan bancassurance di Indonesia berdampak positif terhadap kepuasan nasabah.

Dengan adanya akses yang cepat dan praktis, nasabah merasa lebih nyaman dan terlayani dengan baik. Mereka bisa memantau polis, membayar premi, dan bahkan mengajukan klaim langsung melalui platform digital.¹² Fasilitas ini meningkatkan pengalaman pengguna, loyalitas nasabah, serta menambah nilai dengan transparansi layanan. Nasabah dapat melihat informasi produk, manfaat, dan risiko dengan mudah, memperkuat hubungan dengan bank dan perusahaan asuransi melalui layanan yang transparan dan mudah diakses.

c. Tantangan dalam Penerapan Bancassurance di Indonesia

Meskipun kolaborasi bancassurance membawa banyak manfaat, tantangan seperti keamanan data dan kepatuhan regulasi tetap menjadi perhatian utama. Di era digital, data nasabah adalah aset berharga yang harus dilindungi dari kebocoran dan serangan siber. OJK mencatat bahwa keamanan data adalah risiko terbesar, sehingga bank dan perusahaan asuransi harus memastikan perlindungan informasi pribadi nasabah sesuai aturan OJK dan Kementerian Kominfo terkait perlindungan data pribadi, demi menjamin operasional yang aman dan etis.¹³

Hal ini penting untuk menghindari risiko hukum yang bisa merugikan kedua belah pihak dan nasabah. Tantangan lain yang dihadapi dalam penerapan bancassurance

¹² Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI). (2022). *Prospek Bancassurance di Indonesia*.

¹³ Bank Indonesia Institute. (2021). *Studi Dampak Digitalisasi pada Bancassurance dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah*.

adalah kebutuhan edukasi bagi nasabah. Meskipun akses terhadap produk asuransi melalui bancassurance semakin meningkat, sebagian besar nasabah masih memerlukan pemahaman yang mendalam mengenai manfaat dan pentingnya asuransi. Banyak nasabah yang merasa enggan membeli produk asuransi karena kurangnya pemahaman terhadap produk tersebut. Oleh karena itu, bank dan perusahaan asuransi perlu menyiapkan strategi edukasi yang efektif untuk memberikan pemahaman yang lebih baik kepada nasabah agar mereka dapat memanfaatkan produk bancassurance secara optimal.

KESIMPULAN DAN SARAN

Transformasi bancassurance digital mempermudah nasabah mengakses dan mengelola produk asuransi melalui platform seperti aplikasi mobile dan situs web. Kolaborasi ini meningkatkan kinerja keuangan bank dan perusahaan asuransi, sambil memperluas layanan kepada basis pelanggan yang lebih luas. Digitalisasi juga membuat distribusi asuransi lebih efisien dan ekonomis, yang mendukung peningkatan pendapatan serta menekan biaya operasional. Bagi nasabah, akses digital mempercepat pembelian, pembayaran premi, dan klaim, meningkatkan pengalaman mereka serta loyalitas pada layanan. Dengan penanganan tantangan yang tepat, kolaborasi ini memiliki potensi besar untuk terus berkembang dan memberikan nilai berkelanjutan bagi industri perbankan dan asuransi di Indonesia.

DAFTAR REFERENSI

- Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI). (2022). *Prospek Bancassurance di Indonesia*. Bank Indonesia Institute. (2021). *Studi Dampak Digitalisasi pada Bancassurance dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah*. Darapalgia, N. K. M., Eliyanora, E., & Ahmad, A. W. (2024). *Analisis Pengaruh Bancassurance dan Tingkat Kecukupan Modal terhadap Profitabilitas Bank Pembangunan Daerah Tahun 2018-2022*. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 8(1), 370-377. Handari, A. (2018). *Dampak Bancassurance pada Profitabilitas Bank Umum di Indonesia*. Idrus, A. (2018). *Pengaruh Faktor Internal dan Eksternal Terhadap Return On Equity (ROE)*. Misykat Al-Anwar Jurnal Kajian Islam Dan Masyarakat, 1(2), 88-107. Irsyad, F. R., Siregar, F. A., Marbun, J., & Hasyim, H. (2024). *Menghadapi Era Baru: Strategi Perbankan Dalam Menghadapi Perubahan Pasar Dan Teknologi Di Indonesia*. *Transformasi: Journal Of Economics And Business Management*, 3(2), 29-46

- Luthfia, A. (2022). *Pengaruh Bancassurance Terhadap Profitabilitas dan Efisiensi Bank di Asia Tenggara (Studi Empiris Pada Bank Umum Konvensional di Indonesia, Malaysia, Singapura, Filipina, dan Thailand Tahun 2016-2020)* (Doctoral dissertation, Universitas Andalas).
- Muhammad Ramdhan, *Metode penelitian*. (Surabaya: Cipta Media Nusantara, 2021), hlm. 7-8.
- Nasution, A. H., & Lukmandono, L. *Review of the Literature, Prospects, and the Impact of Bancassurance on the Stability of the Banking Industry*. *Jurnal Operations Excellence: Journal of Applied Industrial Engineering*, 13(3), 310-320.
- Otoritas Jasa Keuangan (OJK). (2021). *Laporan Perkembangan Asuransi di Indonesia*.
- Putra, D. A., Marliyah, M., & Yafiz, M. (2021). *Analisis Pengaruh Dana Pihak Ketiga, Pembiayaan, Bancassurance Terhadap Laba Dan Dampaknya Pada Kesejahteraan Masyarakat (Studi Kasus Bank Syariah Di Indonesia)*. *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam*, 4(1), 21-42.
- Setiowati, D. P., Salsabila, N. T., & Eprianto, I. (2023). *Pengaruh Ukuran Perusahaan, Leverage, Dan Profitabilitas Terhadap Manajemen Laba*. *Jurnal Economina*, 2(8), 2137-2146.
- Tanta, F. P., & Hartomo, D. D. (2020). *Analisis Efek Bancassurance pada Efisiensi dan Profitabilitas Bank*. *Jurnal Bisnis dan Manajemen (Journal of Business and Management)*, 20(2), 29-40.