

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat diambil beberapa kesimpulan yaitu :

1. Hasil analisis menunjukkan perusahaan ASRM konsistensi dalam mencapai efisiensi kinerja sepanjang periode 2020-2023 dan memberikan praktik terbaik dalam manajemen operasional yang dapat menjadi acuan / *benchmark* / *peers* untuk perusahaan asuransi lainnya yang belum mencapai tingkat efisiensi relatif yang optimal. Sebaliknya, perusahaan ABDA dan PNIN menunjukkan variasi dan penurunan signifikan dalam efisiensi mereka.
2. Hasil analisis DEA terhadap 13 perusahaan asuransi umum yang terdaftar di BEI ada penurunan efisiensi dari tahun 2020 ke 2023 dalam hal efisiensi CRS, VRS, dan skala. Tahun 2020 dimulai dengan rata-rata efisiensi CRS yang cukup tinggi (0.726) dan terus menurun hingga mencapai nilai terendah pada tahun 2023 (0.661). Hal yang juga terjadi pada efisiensi skala yang menurun dari 0.873 pada tahun 2020 menjadi 0.789 pada tahun 2023.
3. Asuransi umum yang terdaftar di BEI belum mencapai tingkat efisiensi yang optimal, hal ini menunjukkan bahwa perusahaan asuransi umum belum memanfaatkan variabel *input* total aset, beban operasional secara optimal untuk mencapai *output* berupa pendapatan premi dan klaim dibayarkan, meskipun ada peningkatan efisiensi teknis dan skala di beberapa tahun, perusahaan asuransi umum di BEI juga menghadapi tantangan yang mempengaruhi

efisiensinya.

4. Hasil dari penelitian ini menjadi dasar bagi berbagai pemangku kepentingan di industri asuransi umum di Indonesia, karena tidak hanya menggambarkan tingkat efisiensi perusahaan asuransi umum di Indonesia dari tahun 2020 hingga 2023, tetapi juga memberikan wawasan tambahan yang dapat dimanfaatkan oleh berbagai pihak terkait untuk meningkatkan kinerja dan kompetitivitas industri asuransi di masa mendatang.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka beberapa saran untuk meningkatkan kinerja perusahaan asuransi umum yang terdaftar di BEI yaitu:

1. Perusahaan asuransi umum memerlukan implementasi teknologi canggih seperti sistem manajemen klaim otomatis, analisis *big data* untuk *underwriting*, dan platform digital untuk layanan pelanggan dapat secara signifikan meningkatkan efisiensi teknis perusahaan asuransi. Dengan mengadopsi teknologi ini, perusahaan dapat mengurangi waktu dan biaya operasional secara substansial, meningkatkan kecepatan dan kualitas layanan, serta mengoptimalkan penggunaan aset yang dimiliki.
2. Perusahaan asuransi umum perlu mengkaji kembali dan mengoptimalkan struktur biaya operasional untuk memastikan pengeluaran yang efisien. Efisiensi biaya dapat dicapai melalui pengurangan biaya tetap yang tidak perlu, negosiasi ulang kontrak dengan penyedia layanan, dan pengurangan pemborosan dalam proses internal.

3. Meningkatkan kompetensi dan keterampilan karyawan melalui program pelatihan dan pengembangan berkelanjutan. Karyawan yang terlatih dengan baik dapat bekerja lebih efisien, mengurangi kesalahan, dan meningkatkan produktivitas, yang pada akhirnya meningkatkan efisiensi teknis.
4. Mengembangkan dan menawarkan produk asuransi baru yang sesuai dengan kebutuhan pasar yang terus berkembang. Diversifikasi produk dapat menarik segmen pelanggan baru dan meningkatkan pendapatan premi, sambil menjaga keseimbangan risiko yang lebih baik.
5. Perusahaan asuransi umum perlu terus mengevaluasi dan mengoptimalkan penggunaan *input* total aset dan beban operasional untuk mempertahankan *output* berupa pendapatan premi dan klaim dibayarkan. Secara menyeluruh, perusahaan asuransi umum yang terdaftar pada BEI perlu memperhatikan fluktuasi efisiensi ini dan mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan kinerja secara menyeluruh. Analisis ini juga menyoroti pentingnya manajemen yang efektif dalam penggunaan sumber daya untuk mencapai efisiensi optimal di industri asuransi umum di Indonesia.
6. Untuk peneliti yang akan meneliti tentang kinerja asuransi umum disarankan untuk dapat menambah variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, antara lain: Total Liabilitas, Jumlah pegawai, Jumlah Investasi, Jumlah Nasabah, dalam menggunakan metode DEA dapat menggunakan metode *DEA-Two Stage* yang dapat menyesuaikan variasi eksternal seperti perubahan dalam lingkungan ekonomi atau regulasi, yang dapat mempengaruhi hasil efisiensi.