

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Setelah dilakukan analisis dan pembahasan pada Bab IV sebelumnya, maka dapat diperoleh kesimpulan – kesimpulan pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Kondisi lingkungan eksternal yang sedang dihadapi oleh Asuransi Jiwa Inhealth dalam bidang ekonomi, sosial, budaya, demografi, lingkungan, politik, pemerintah, hukum, teknologi dan persaingan dapat dirumuskan dalam faktor-faktor kunci eksternal sebagai berikut :

#### Peluang

- a. Terdapat potensi market produk syariah dan individu
- b. Adanya peluang regulasi kelas standar BPJS kesehatan
- c. Potensi *customer* dari BUMN
- d. Penetrasi pasar asuransi masih rendah, sementara market terus tumbuh dan pasar asuransi masih menarik
- e. TPA dan *Call Center* yang dimiliki oleh Mandiri Inhealth akan membuka segemen pasar baru

#### Ancaman

- a. *Fraud* dari peserta dan provider
- b. Kenaikan tariff rumah sakit
- c. Persaingan *pricing* pada premi asuransi dengan industri asuransi sejenis

- d. Perubahan regulasi BPJS Kesehatan
  - e. Resesi ekonomi global
  - f. Perlambatan ekonomi akibat pandemi covid-19
2. Kondisi lingkungan internal yang juga mempengaruhi kegiatan bisnis Asuransi Jiwa Inhealth saat ini dapat dirumuskan dalam faktor-faktor kunci internal sebagai berikut :

Kekuatan :

- a. *Market share* terbesar dalam asuransi kesehatan tambahan di Indonesia.
- b. Mempunyai layanan telekonsultasi di aplikasi Fitaja.
- c. Memiliki produk asuransi kesehatan yang berkualitas.
- d. Mempunyai pengalaman lebih dari 10 tahun mengelola produk *managed care*.
- e. Memiliki jaringan provider yang tersebar luas di seluruh Indonesia.
- f. Saat ini memiliki petugas PRO dan CRO di 11 kantor operasional dan 49 kantor layanan yang tersebar di seluruh Indonesia.
- g. Merupakan bagian dari aliansi Bank Mandiri dan *support* induk perusahaan untuk *referral* Badan Usaha.
- h. Memiliki layanan digitalisasi klaim.
- i. Memiliki TPA sendiri yaitu *MICC (Mandiri Inhealth Call Center)*.

Kelemahan :

- a. Industri asuransi kesehatan kumpulan mempunyai karakter *slower growth* dan *lower profitability*
- b. *Pricing* premi MI terkadang tidak sesuai dengan *budget* Badan Usaha

- c. Saat ini masih belum mempunyai produk asuransi kesehatan untuk individu
  - d. Masih banyak kasus Fraud dan Over utilisasi
  - e. Belum memiliki system aplikasi yang optimal
3. Berdasarkan evaluasi lingkungan eksternal dan internal ini terlihat Asuransi Jiwa Inhealth berada pada posisi kuat secara internal ( $2,261 > 0,518$ ) namun mempunyai ancaman eksternal cukup besar ( $1,430 > 1,404$ ) dalam mengembangkan bisnisnya.
4. Dari hasil pencocokan analisis EFE dan IFE dengan menggunakan matrik TOWS dapat diketahui alternatif-alternatif strategi yang dapat dijalankan oleh PT Asuransi Jiwa Inhealth untuk mengembangkan bisnisnya sebagai berikut :
- a) Mandiri Inhealth akan merilis produk syariah dan produk asuransi untuk individu
  - b) Melakukan atau mengoptimalkan marketing produk *top up Managed Care* UNTUK KEDJAJAAN BANGSA
  - c) Kolaborasi dan sinergi perusahaan BUMN dengan clastering kesehatan, seperti IHC, jaringan provider Kimia Farma, IFG Life
  - d) Personalisasi layanan kesehatan kepada customer Mandiri Inhealth.
  - e) Upaya pemasaran produk asuransi kesehatan alternatif seperti ASO.
  - f) Melaksanakan investigasi claim dugaan fraud
  - g) Profiling badan usaha untuk mengidentifikasi kebutuhan dan kemampuan buying premi

- h) Strategi penyesuaian produk kesehatan Mandiri Inhealth yang in line dengan regulasi BPJS Kesehatan.
- i) *Market intelligent* dengan *competitor* untuk mengetahui perkembangan pricing product dan pelayanan yang ditawarkan.
- j) Tailor made untuk asuransi kesehatan sesuai dengan kemampuan budget dan kebutuhan badan usaha.
- k) Penguatan dan *enhancement* system aplikasi layanan Mandiri Inhealth.
- l) Pelaksanaan program Utilization Review dan strategi anti Fraud.
- m) Memastikan proses verifikasi claim yang dilaksanakan dapat meminimalisir terjadinya fraud claim oleh peserta dan provider
- n) Maintaining system aplikasi secara teratur untuk memastikan tidak terjadi down system.
- o) Menawarkan beberapa alternatif produk health dan benefitnya sesuai dengan budget perusahaan.
- p) Optimalisasi split billing/one billing dengan BPJS Kesehatan.

5. Dari hasil analisis IE dapat diketahui titik perpotongan antara nilai skor analisis EFE dan IFE terhadap PT Asuransi Jiwa Inhealth berada pada sel V (EFE 2,834 dan IFE 2,779) yang menunjukkan beberapa alternatif strategi yang tepat dijalankan oleh perusahaan yaitu penetrasi pasar dan pengembangan produk.

6. Terakhir dari hasil analisis QSPM terhadap PT Asuransi Jiwa Inhealth dapat disimpulkan bahwa strategi yang terbaik dijalankan oleh perusahaan berdasarkan hasil analisis-analisis yang telah dilakukan sebelumnya adalah strategi Pengembangan Produk karena memiliki total skor QSPM tertinggi (6,465).

## 5.2 Implikasi Penelitian

Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi PT. Asuransi Jiwa Inhealth dalam menentukan strategi bisnis yang tepat untuk dijalankan oleh perusahaan, sesuai dengan kondisi eksternal dan internal yang dimilikinya. Strategi Pengembangan Produk yang direkomendasikan antara lain adalah:

1. Melakukan atau merilis produk kesehatan asuransi untuk individu baik dengan product development, dengan memodifikasi product existing baik manage care maupun indemnity untuk corporate menjadi produk asuransi individu atau untuk satu keluarga.
2. Mengembangkan atau merilis produk asuransi kesehatan syariah baik asuransi kesehatan kumpulan maupun asuransi kesehatan individu.

## 5.3 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian, keterbatasan penelitian ini kami sampaikan :

- 1) Penelitian didasarkan pada penentuan strategi *corporate*
- 2) Menggunakan analisa SWOT, Matriks IE, dan QSPM



- 3) Penelitian hanya untuk produk Asuransi Kesehatan. tidak menggunakan analisis dengan menggunakan *Business Model Canvas* BMC dan juga *Focus Group Discussion* .

#### 5.4 Saran

Saran untuk penelitian selanjutnya agar dapat dilakukan dengan menambahkan analisis dengan menggunakan *Business Model Canvas* (BMC) supaya dapat memberikan hasil yang lebih baik dan menggunakan FGD antar divisi sehingga *planning* dan eksekusi dapat berjalan dengan baik sesuai dengan target yang ditentukan.

