

**PENGARUH STRATEGI TRANSFORMASI DIGITAL, INOVASI
PRODUK, DAN KUALITAS LAYANAN KLAIM DIGITAL TERHADAP
KEUNGGULAN KOMPETITIF DAN KINERJA PERUSAHAAN
STUDI PADA ASURANSI UMUM DI INDONESIA**

TESIS



Oleh:
Rinny Rahman
2320522041

**PROGRAM STUDI S2 MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2025**

**PENGARUH STRATEGI TRANSFORMASI DIGITAL, INOVASI
PRODUK, DAN KUALITAS LAYANAN KLAIM DIGITAL TERHADAP
KEUNGGULAN KOMPETITIF DAN KINERJA PERUSAHAAN
STUDI PADA ASURANSI UMUM DI INDONESIA**

TESIS

*Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar Magister Manajemen
Pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Andalas*



Oleh:

Rinny Rahman
2320522041

Pembimbing I: Syafrizal, S.E., M.Si, Ph.D
Pembimbing II: Dr. Eri Besra, S.E., M.M

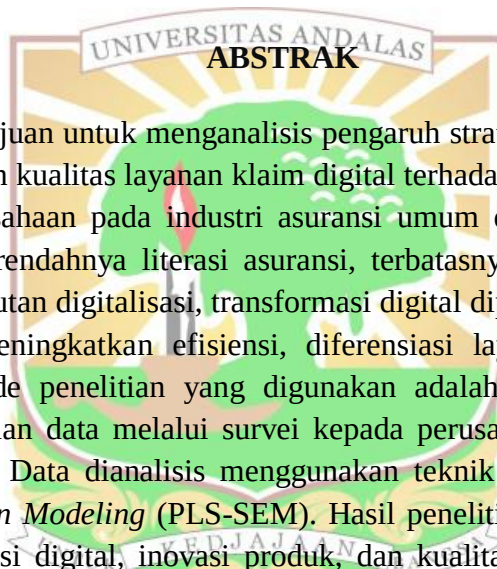
**PROGRAM STUDI S2 MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2025**

**Pengaruh Strategi Transformasi Digital, Inovasi Produk, Dan Kualitas Layanan Klaim Digital Terhadap Keunggulan Kompetitif Dan Kinerja Perusahaan
Studi Pada Asuransi Umum Di Indonesia**

Rinny Rahman

Syafriзал

Eri Besra



Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh strategi transformasi digital, inovasi produk, dan kualitas layanan klaim digital terhadap keunggulan kompetitif serta kinerja perusahaan pada industri asuransi umum di Indonesia. Di tengah tantangan berupa rendahnya literasi asuransi, terbatasnya penetrasi pasar, serta meningkatnya tuntutan digitalisasi, transformasi digital dipandang sebagai inisiatif strategis untuk meningkatkan efisiensi, diferensiasi layanan, dan daya saing perusahaan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui survei kepada perusahaan asuransi umum di seluruh Indonesia. Data dianalisis menggunakan teknik *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi transformasi digital, inovasi produk, dan kualitas layanan klaim digital berpengaruh signifikan terhadap keunggulan kompetitif dan kinerja perusahaan. Selain itu, keunggulan kompetitif juga terbukti memberikan pengaruh positif terhadap peningkatan kinerja perusahaan. Secara konseptual maupun praktis, penelitian ini berkontribusi pada pengembangan strategi bisnis berbasis digital dalam industri asuransi, sekaligus menjadi referensi yang berharga bagi perusahaan dalam memperkuat daya saing dan meningkatkan pelayanan kepada pelanggan melalui pemanfaatan teknologi.

Kata Kunci: Transformasi Digital, Inovasi Produk, Kualitas Layanan Klaim Digital, Keunggulan Kompetitif, Kinerja Perusahaan

***The Influence of Digital Transformation Strategy, Product Innovation, and
Digital Claims Service Quality on Competitive Advantage and Company
Performance***

A Study on General Insurance in Indonesia

Rinny Rahman

Syafrizal

Eri Besra



This study aims to analyze the influence of digital transformation strategy, product innovation, and digital claims service quality on competitive advantage and company performance in the general insurance industry in Indonesia. Amid challenges such as low insurance literacy, limited market penetration, and the growing demand for digitalization, digital transformation is viewed as a strategic initiative to enhance efficiency, service differentiation, and corporate competitiveness. The research employed a quantitative approach by collecting data through surveys distributed to general insurance companies across Indonesia. The data were analyzed using the Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) technique. The findings reveal that digital transformation strategy, product innovation, and digital claims service quality significantly influence competitive advantage and company performance. Furthermore, competitive advantage is proven to have a positive impact on improving company performance. Conceptually and practically, this research contributes to the development of digital-based business strategies in the insurance industry and serves as a valuable reference for companies to strengthen competitiveness and improve customer service through technology utilization.

Keywords: *Digital Transformation, Product Innovation, Digital Claims Service Quality, Competitive Advantage, Company Performance*