

Kebangkitan Insurtech dalam keuangan internasional: Tantangan regulasi dan dampak bagi pelanggan global

¹ Hendra Budi Setiawan , ² Lisna Monica , ³ Maida Nur Khasanah , ⁴ Muhammad Rizqy Nurrahman , ⁵ Pungky Lela Saputri

Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Sultan Agung Semarang, Indonesia

Correspondence		
Email: : ¹ setiawanhendra593@gmail.com , ² lisnamonica03@gmail.com , ³ maidanurkhasanah6@gmail.com , ⁴ rizqy.nurmail@gmail.com , ⁵ pungkyelasaputri@uissula.ac.id		No. Telp:
Submitted : 22 Desember 2024	Accepted : 27 Desember 2024	Published : 28 Desember 2024

ABSTRACT

The development of insurtech is hampered by the lack of comprehensive regulation. Many countries do not have a clear legal framework to regulate insurtech operations, creating uncertainty for industry players and consumers alike. One significant challenge is data security, where data breaches pose a significant risk. Without strict regulation, insurtech companies are vulnerable to data breaches that can harm customers. The study uses a qualitative approach, analysing the latest literature on insurtech and regulatory, to investigate the regulatory challenges facing the industry and its implications for global customers. The findings of this study aim to inform policymakers and industry stakeholders about the need for strong regulations to ensure insurtech growth while protecting customer interests.

Keywords : Insurtech, Data Security, Regulation

ABSTRAK

Perkembangan insurtech terhambat oleh kurangnya regulasi yang komprehensif. Banyak negara tidak memiliki kerangka hukum yang jelas untuk mengatur operasi insurtech, menciptakan ketidakpastian bagi pelaku industri dan konsumen. Salah satu tantangan signifikan adalah keamanan data, di mana pelanggaran data menimbulkan risiko yang signifikan. Tanpa regulasi yang ketat, perusahaan insurtech rentan terhadap pelanggaran data yang dapat merugikan pelanggan. Studi ini menggunakan pendekatan kualitatif, menganalisis literatur terbaru tentang insurtech dan peraturan, untuk menyelidiki tantangan regulasi yang dihadapi industri dan implikasinya bagi pelanggan global. Temuan penelitian ini bertujuan untuk menginformasikan pembuat kebijakan dan pemangku kepentingan industri tentang perlunya peraturan yang kuat untuk memastikan pertumbuhan insurtech sekaligus melindungi kepentingan pelanggan.

Kata kunci : Insurtech, Keamanan Data, Regulasi

PENDAHULUAN

Insurtech, yang merupakan gabungan antara asuransi dan teknologi, telah muncul sebagai kekuatan transformatif dalam lanskap keuangan global. Inovasi ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dalam proses asuransi, menjadikan produk lebih mudah diakses dan proses klaim lebih cepat. Munculnya teknologi digital telah menempatkan insurtech sebagai komponen penting dari layanan keuangan modern, menawarkan solusi yang memenuhi kebutuhan konsumen yang terus berkembang. Namun, pertumbuhan yang pesat ini tidak tanpa tantangan, terutama dalam hal regulasi dan perlindungan data.

Seiring dengan perkembangan insurtech, potensi untuk merevolusi industri asuransi semakin besar dengan menyediakan produk dan layanan inovatif yang memanfaatkan teknologi canggih seperti kecerdasan buatan (AI), pembelajaran mesin (ML), dan analitik big data. Teknologi-teknologi ini memungkinkan perusahaan asuransi untuk menyederhanakan operasi, meningkatkan pengalaman pelanggan, dan mengurangi risiko dengan lebih efektif. Misalnya, AI dapat meningkatkan proses underwriting dengan menganalisis sejumlah besar

data dengan cepat, menghasilkan penilaian risiko dan model harga yang lebih akurat. Selain itu, solusi insurtech dapat memfasilitasi pemrosesan klaim secara real-time, secara signifikan mengurangi waktu yang dibutuhkan bagi pelanggan untuk menerima pembayaran.

Meskipun ada kemajuan ini, tantangan regulasi menjadi hambatan signifikan bagi operasi efektif perusahaan insurtech. Sektor asuransi sangat diatur, dengan persyaratan kepatuhan yang ketat yang dirancang untuk melindungi konsumen dan memastikan stabilitas pasar. Ketika perusahaan insurtech memperkenalkan teknologi dan model bisnis baru, mereka sering kali harus menavigasi lanskap regulasi yang kompleks yang mungkin tidak sepenuhnya mencakup karakteristik unik dari inovasi mereka. Ketidakpastian regulasi ini dapat menghambat inovasi, karena perusahaan mungkin ragu untuk berinvestasi dalam teknologi baru tanpa pedoman yang jelas mengenai kepatuhan.

Lebih lanjut, perlindungan data tetap menjadi perhatian utama bagi perusahaan insurtech. Sifat sensitif dari data yang ditangani oleh perusahaan asuransi—termasuk informasi pribadi tentang pemegang polis—menjadikannya target utama bagi ancaman siber. Kebocoran data tidak hanya membahayakan informasi pelanggan tetapi juga merusak kepercayaan terhadap penyedia asuransi. Perusahaan asuransi harus mematuhi berbagai regulasi perlindungan data, seperti General Data Protection Regulation (GDPR) di Eropa dan California Consumer Privacy Act (CCPA) di Amerika Serikat. Regulasi ini memberlakukan persyaratan ketat tentang bagaimana perusahaan mengumpulkan, memproses, dan menyimpan data pribadi. Kegagalan untuk mematuhi dapat mengakibatkan sanksi berat dan kerusakan reputasi.

Persimpangan antara kemajuan teknologi dan kerangka regulasi menciptakan lingkungan yang menantang bagi perusahaan insurtech. Saat mereka berusaha untuk berinovasi sambil memastikan kepatuhan terhadap hukum yang ada, perusahaan-perusahaan ini juga harus menangani pertimbangan etis seputar penggunaan data. Isu-isu seperti bias algoritmik dan transparansi dalam proses pengambilan keputusan menjadi semakin penting saat penyedia asuransi semakin mengandalkan sistem otomatis untuk underwriting dan pemrosesan klaim. Para regulator mulai menyadari perlunya pedoman yang menangani masalah etis ini sambil mendorong lingkungan yang kondusif bagi inovasi.

Sebagai kesimpulan, meskipun insurtech menawarkan peluang signifikan untuk meningkatkan efisiensi dan pengalaman pelanggan dalam industri asuransi, ia juga menghadapi tantangan regulasi substansial dan masalah perlindungan data. Keberhasilan insurtech akan bergantung pada kemampuannya untuk menavigasi lanskap kompleks ini secara efektif. Pembuat kebijakan harus bekerja sama dengan pemangku kepentingan industri untuk mengembangkan kerangka regulasi yang jelas yang mendukung inovasi sambil melindungi konsumen. Dengan menangani tantangan-tantangan ini secara langsung, insurtech dapat mewujudkan potensinya sebagai kekuatan transformatif dalam keuangan global, pada akhirnya memberikan manfaat kepada pelanggan melalui akses yang lebih baik terhadap produk dan layanan asuransi.

TINJAUAN PUSTAKA

Asuransi secara umum

Menurut (Yu & Yen, 2020) Asuransi adalah kontrak di mana satu pihak setuju untuk memberikan kompensasi kepada pihak lain atas kerugian. Kami memanggil pihak yang setuju untuk membayar kerugian sebagai perusahaan asuransi. Kami menyebut pihak yang kerugiannya menyebabkan perusahaan asuransi melakukan pembayaran klaim sebagai tertanggung, pemegang polis, atau pemilik polis. Kami menyebut pembayaran yang diterima perusahaan asuransi sebagai premi, menyebut kontrak asuransi sebagai polis, dan menyebut kemungkinan kerugian tertanggung sebagai paparan kerugian tertanggung.

Gambar 1.0

Definisi dan Ruang Lingkup Insurtech

Insurtech adalah singkatan dari insurance technology, yang mencakup penggunaan teknologi digital untuk memodernisasi industri asuransi. Penggunaan insurtech memungkinkan proses seperti pendaftaran, pembayaran premi, dan klaim dilakukan secara online, sehingga meningkatkan kemudahan akses bagi konsumen. (Yu & Yen, 2020)

Aneka Insurtech

Dilansir oleh OCBC, terdapat 3 jenis Insurtech yang teridentifikasi yaitu: Lokapasar, dikenal sebagai aksesori kepada konsumen agar dapat banding tarif, S&K asuransi, serta layanan dari berbagai perusahaan asuransi.

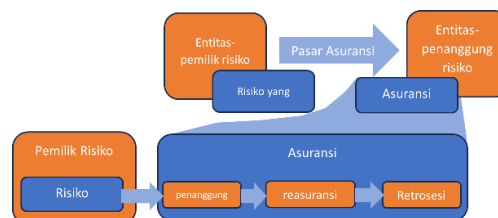
Kemudian Intermediaries, berperan sebagai mediator pihak ketiga yang bertanggungjawab untuk menjalankan perusahaan asuransi dan memberikan saran kepada konsumen pilihan asuransi yang tepat sesuai bujet konsumen.

Yang terakhir adalah *The Full-Stack Insurtech*, adalah perusahaan insurtech secara menyeluruh yang menyelaraskan asuransi konvensional dengan teknologi untuk kemudahan progres pengansuransian.

Di Indonesia sendiri memiliki startup perusahaan Insurtech seperti PasarPolis, Qoala, dan Simas Insurtech.

Tantangan regulasi

Tantangan utama dalam pengembangan insurtech adalah kurangnya regulasi yang komprehensif. Banyak negara belum memiliki kerangka hukum yang jelas untuk mengatur operasional insurtech, sehingga menciptakan ketidakpastian bagi pelaku industri dan konsumen. Salah satu tantangan signifikan adalah keamanan data, di mana kebocoran data menjadi risiko besar. Tanpa regulasi yang ketat, perusahaan insurtech berpotensi menghadapi pelanggaran data yang dapat merugikan pelanggan. Selain itu, banyak regulasi yang masih mengharuskan penggunaan dokumen fisik dalam transaksi asuransi, yang bertentangan dengan model bisnis digital yang diusung insurtech. Tantangan lainnya adalah belum adanya



kesepakatan internasional mengenai definisi dan klasifikasi insurtech, yang menyulitkan pengaturan dan pengawasan industri ini secara global.

Dampak insurtech bagi pelanggan global

Perkembangan insurtech memiliki dampak signifikan terhadap pelanggan di seluruh dunia. Teknologi ini meningkatkan aksesibilitas dengan memungkinkan lebih banyak orang, termasuk di daerah terpencil, untuk mengakses produk asuransi dengan cara yang lebih mudah dan cepat. Selain itu, inovasi produk yang dihadirkan oleh insurtech memungkinkan perusahaan menawarkan asuransi yang lebih sesuai dengan kebutuhan konsumen modern, seperti asuransi mikro dan bundling produk dengan layanan e-commerce. Dari segi pengalaman pelanggan, proses klaim yang lebih sederhana dan transparan mampu meningkatkan kepuasan pengguna, meskipun risiko keamanan data tetap menjadi perhatian utama yang memerlukan pengawasan lebih lanjut. (Halima & Yassine, 2022)

Nilai lebih Insurtech

Dengan umur yang termasuk muda, perusahaan pengusung insurtech masih minim khususnya di Indonesia berdasarkan Breeze yang dimula pada tahun 2010 dengan lahirnya perusahaan Friendsurance yang mengedepankan komunitas perusahaan asuransi dengan program peer-to-peer (P2P) (Anggraini, 2022), tetapi dengan bantuan segala ilmu digital dari AI hingga fintech, Insurtech dapat memberikan pelayanan yang praktis seperti *Cashless Payment*, lebih efisien, menekankan individualitas, menekan biaya operasional, hingga menekan angka *data fraud*. (Rasure, 2024)

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menganalisis literatur terkini tentang insurtech dan regulasi di berbagai negara (Ardianto, 2019). Data dikumpulkan dari jurnal internasional dan laporan industri untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang tantangan dan peluang dalam sektor ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tantangan Utama Yang Dapat Mempengaruhi Pertumbuhannya

Salah satu tantangan yang paling signifikan adalah regulasi yang tidak jelas. Banyak negara belum memiliki kerangka hukum yang spesifik untuk mengatur insurtech, yang menciptakan ketidakpastian bagi pelaku industri. Ketidakjelasan ini dapat menghambat inovasi, karena perusahaan insurtech sering kali ragu untuk mengembangkan produk baru tanpa adanya pedoman yang jelas mengenai kepatuhan hukum. Misalnya, di beberapa yurisdiksi, regulasi yang ada mungkin tidak mencakup teknologi baru atau model bisnis yang diperkenalkan oleh perusahaan insurtech, sehingga menciptakan risiko hukum bagi mereka. (Malhotra, 2024)

Selain itu, keamanan data menjadi perhatian utama lainnya. Dengan meningkatnya digitalisasi dalam industri asuransi, perusahaan insurtech harus menangani sejumlah besar data sensitif, termasuk informasi pribadi pelanggan. Hal ini menjadikan mereka target utama bagi serangan siber. Kasus kebocoran data dapat merusak reputasi perusahaan dan mengurangi kepercayaan pelanggan. Sebagai contoh, serangan ransomware dan pencurian data telah meningkat secara signifikan di sektor ini, dengan laporan menunjukkan bahwa banyak perusahaan asuransi mengalami pelanggaran data yang mengakibatkan informasi pribadi pelanggan terungkap. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk mengimplementasikan sistem keamanan yang kuat untuk melindungi data mereka dari ancaman siber. (Susanto, 2022)

Tantangan ketiga adalah keterbatasan akses pasar. Di beberapa wilayah, akses ke layanan insurtech masih terbatas karena kurangnya infrastruktur digital yang memadai. Hal ini dapat mengakibatkan ketidakmerataan dalam penyebaran layanan asuransi berbasis teknologi. Misalnya, di daerah pedesaan atau negara berkembang, akses internet yang terbatas dapat menghalangi pelanggan untuk memanfaatkan produk insurtech yang inovatif. Keterbatasan ini tidak hanya mempengaruhi kemampuan perusahaan untuk menjangkau pelanggan baru tetapi juga membatasi pilihan bagi konsumen di wilayah tersebut. (Stefanie Zinsmeyer, 2018)

Dampaknya Terhadap Pelanggan Global.

Dampak dari tantangan-tantangan ini bagi pelanggan global cukup signifikan. Di satu sisi, insurtech berpotensi meningkatkan aksesibilitas produk asuransi dan mempercepat proses klaim, memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pelanggan. Misalnya, teknologi digital memungkinkan pengajuan klaim secara online dan penanganan yang lebih cepat dibandingkan dengan proses tradisional. Namun, di sisi lain, pelanggan juga harus waspada terhadap risiko keamanan data dan kemungkinan masalah hukum akibat ketidakjelasan regulasi.

Ketidakpastian ini dapat menyebabkan kekhawatiran di kalangan konsumen mengenai bagaimana data mereka digunakan dan dilindungi oleh penyedia layanan.(Alonso, Alonso & Fernández De Lis et al., 2013)

Dalam menghadapi tantangan ini, penting bagi pemangku kepentingan di industri insurtech untuk bekerja sama dengan regulator guna menciptakan kerangka hukum yang jelas dan komprehensif. Dengan demikian, inovasi dapat terus berkembang sambil memastikan perlindungan yang memadai bagi konsumen. Selain itu, investasi dalam teknologi keamanan siber dan pendidikan tentang perlindungan data juga menjadi langkah penting untuk membangun kepercayaan pelanggan dan memastikan keberlanjutan industri insurtech di masa depan.(Crisanto et al., 2021)

Analisis Potensi Insurtech di Era Digitalisasi

Analisis potensi insurtech di era digitalisasi menunjukkan bahwa industri asuransi sedang mengalami transformasi signifikan berkat kemajuan teknologi. Insurtech, yang menggabungkan teknologi informasi dengan layanan asuransi, memungkinkan proses seperti pendaftaran, pembayaran premi, dan pencairan klaim dilakukan secara online, sehingga meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi bagi konsumen. Dengan penerapan inovasi seperti kecerdasan buatan (AI) dan blockchain, insurtech menawarkan produk yang lebih sesuai dengan kebutuhan individu, seperti asuransi mikro dan model pay-per-use yang fleksibel. Namun, meskipun potensi ini besar, insurtech dihadapkan pada tantangan regulasi yang belum sepenuhnya mendukung perkembangan industri ini. Banyak kebijakan yang masih mengharuskan penggunaan dokumen fisik, yang menghambat inovasi dan efisiensi. Selain itu, tantangan dalam membangun kepercayaan konsumen terhadap platform digital juga menjadi perhatian utama. Dengan demikian, meskipun insurtech memiliki kapasitas untuk merevolusi industri asuransi dan meningkatkan penetrasi asuransi di masyarakat, diperlukan regulasi yang lebih adaptif untuk memaksimalkan potensi ini dan memastikan perlindungan bagi konsumen.

KESIMPULAN

Insurtech telah menjadi kekuatan transformatif dalam industri asuransi global, membawa inovasi yang meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan pengalaman pelanggan. Dengan memanfaatkan teknologi seperti kecerdasan buatan, pembelajaran mesin, dan big data, insurtech mampu menawarkan solusi yang lebih cepat, mudah, dan sesuai dengan kebutuhan konsumen modern. Namun, tantangan utama yang dihadapi industri ini meliputi ketidakpastian regulasi, risiko keamanan data, dan keterbatasan infrastruktur digital di beberapa wilayah. Ketidakjelasan kerangka hukum dan ancaman siber dapat menghambat perkembangan insurtech sekaligus mempengaruhi kepercayaan pelanggan. Oleh karena itu, kolaborasi antara perusahaan insurtech, regulator, dan pemangku kepentingan lainnya diperlukan untuk menciptakan lingkungan yang mendukung inovasi sambil melindungi konsumen.

SARAN

Untuk mengatasi tantangan yang ada, diperlukan upaya bersama dari seluruh pemangku kepentingan. Regulator harus segera mengembangkan kerangka hukum yang jelas dan komprehensif untuk mengakomodasi karakteristik unik insurtech tanpa menghambat inovasi. Selain itu, perusahaan insurtech harus terus berinvestasi dalam teknologi keamanan siber guna melindungi data pelanggan dari ancaman siber yang semakin kompleks. Edukasi kepada konsumen mengenai perlindungan data pribadi juga penting untuk meningkatkan kesadaran dan kepercayaan terhadap layanan insurtech. Di sisi lain, pemerintah dan penyedia infrastruktur digital perlu mempercepat pembangunan infrastruktur teknologi, khususnya di daerah yang

sulit dijangkau, untuk memastikan akses yang merata terhadap layanan asuransi berbasis teknologi. Langkah-langkah ini diharapkan dapat mendukung pertumbuhan insurtech sebagai solusi asuransi masa depan yang inklusif dan terpercaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Alonso, J., Alonso, T., Lis, S. de, Rohde, C., & Tuesta, D. (2013). Global Financial Regulatory Trends and Challenges for Insurance and Pensions. *ECONOMIC ANALYSIS*, 21(13), 2. <http://ideas.repec.org/p/bbv/wpaper/1321.html>
- Crisanto, J. C., Ehrentraud, J., & Fabian, M. (2021). Big techs in finance: regulatory approaches and policy options. *BIS, FSI Briefs*, 12, 1–15. <https://www.bis.org/fsi/fsibriefs12.pdf>
- Halima, E. H., & Yassine, T. (2022). Insurtech & Blockchain: Implementation of Technology in Insurance Operations and its Environmental Impact. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 975(1). <https://doi.org/10.1088/1755-1315/975/1/012010>
- Malhotra, Y. (2024). Regulatory Challenges in Technological Disruptions of Insurance Industry: Navigating Legal and Ethical Dimensions. 9(5), 876–933.
- Rising to the regulatory challenge. (2007). *Naval Architect*, JUNE, 81.
- Susanto, A. (2022). Digital Transformation of the Insurance Industry: the Potential of Insurance Technology (Insurtech) in Indonesia. *Journal of Humanities, Social Sciences and Business (Jhssb)*, 2(1), 54–62. <https://doi.org/10.55047/jhssb.v2i1.375>
- Yu, J., & Yen, B. (2020). Re-Think Insurance: A New Perspective of InsurTech. *Association for Information Systems AIS Electronic Library (AISeL) ICEB*, 386–397. <https://aisel.aisnet.org/iceb2020/15>
- Anggraini, E. (2022, 6). *Helios.id*. From Helios Informatika Nusantara a member of CTI Group: <https://www.helios.id/id/blog-id/detail/cek-3-kemudahan-insurtech-dibanding-asuransi-konvensional/>
- Ardianto, Y. (2019, 3). *kemenkeu*. From Kementrian Keuangan Republik Indonesia: <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/12773/memahami-metode-penelitian-kualitatif>
- OCBC. (2023, 5). *OCBC.id*. From OCBC: <https://www.ocbc.id/id/article/2023/06/27/insurtech-adalah>
- Rasure, E. (2024, 4). *Investopedia*. From Finance Technology : https://www.investopedia-com.translate.google/terms/i/insurtech.asp?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=id&_x_tr_hl=id&_x_tr_pto=sge#:~:text=Insurtech%20is%20the%20use%20of,to%20be%20priced%20more%20competitively.