Implementasi Aplikasi Asabri Mobile Sebagai Strategi Transformasi Digital Layanan Asuransi Pada PT Asabri (Persero) KC Manado

Martauli Simanjuntak[1], Mikke R. Marentek [2], Deky Eko Wibowo Mundung[3]
[1,2,3]Politeknik Negeri Manado, Indonesia
E-mail: martaulisimanjuntak215@gmail.com [1], mikke.rmarentek@gmail.com[2] .
meneer.deky@gmail.com[3]

Article History:
Received: 09 September 2026
Revised: 17 September 2026
Accepted: 30 Oktober 2026

Keywords: *ASABRI Mobile, implementasi teknologi, transformasi digital, layanan asuransi, penerimaan teknologi.*

Abstract: *Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi aplikasi ASABRI Mobile sebagai strategi transformasi digital layanan asuransi pada PT ASABRI (Persero) Kantor Cabang Manado, mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat, serta mengetahui manfaat dan dampaknya terhadap efektivitas dan efisiensi pelayanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi terhadap pihak yang terlibat dalam implementasi dan penggunaan aplikasi ASABRI Mobile, kemudian dianalisis melalui tahapan pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi aplikasi ASABRI Mobile telah berjalan secara terstruktur dan berjenjang melalui kebijakan kantor pusat, edukasi pegawai, serta sosialisasi kepada peserta. Tahap inisiasi, adopsi, dan adaptasi telah berjalan dengan baik, sedangkan tahap penerimaan, rutinisasi, dan infusi pada sebagian peserta, khususnya peserta pensiun/purnawirawan, masih berlangsung secara bertahap. Faktor pendukung meliputi komitmen manajemen, integrasi sistem, serta pendampingan staf dan keluarga, sedangkan faktor penghambat utama adalah keterbatasan jaringan internet dan rendahnya literasi digital sebagian peserta. Implementasi ASABRI Mobile berdampak positif terhadap efektivitas dan efisiensi layanan, dengan 27 dari 27 indikator observasi berada pada kategori baik, meskipun aspek kemudahan penggunaan masih memerlukan penguatan melalui sosialisasi dan pendampingan berkelanjutan.*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi yang masif mendorong berbagai sektor, termasuk

industri asuransi, untuk melakukan transformasi digital. Keberhasilan transformasi digital tidak semata ditentukan oleh kecanggihan teknologi, melainkan oleh kemampuan organisasi mengintegrasikannya ke dalam strategi, proses kerja, dan budaya kerja secara konsisten (Vial, 2019). Pada sektor asuransi, fenomena ini dikenal sebagai insurtech yang mencakup seluruh rantai nilai layanan mulai dari pemasaran hingga proses klaim, namun keberhasilannya sangat bergantung pada kesiapan dan literasi digital nasabah (Eling & Lehmann, 2018; Harianja, Sugianto, & Daulay, 2024).

PT ASABRI (Persero) sebagai BUMN penyelenggara asuransi sosial bagi prajurit TNI, anggota Polri, dan PNS di lingkungan Kementerian Pertahanan dan Kepolisian merespons tuntutan tersebut dengan meluncurkan aplikasi ASABRI Mobile, yang memudahkan peserta mengakses informasi saldo, riwayat iuran, status klaim, hingga pengajuan layanan secara daring (ASABRI, 2021). Keberhasilan adopsi teknologi ini relevan dijelaskan melalui Technology Acceptance Model yang menekankan persepsi kemanfaatan dan kemudahan penggunaan (Davis, 1989), serta model tahapan implementasi Cooper dan Zmud (1990) yang menegaskan bahwa keberhasilan implementasi harus melalui proses adaptasi dan penerimaan pengguna secara berkelanjutan, bukan berhenti pada tahap peluncuran sistem.

Kajian pada lembaga jaminan sosial dan jasa keuangan sejenis menunjukkan bahwa tantangan implementasi layanan digital umumnya bukan pada aspek teknis semata, melainkan pada kesenjangan literasi digital pengguna, keterbatasan infrastruktur jaringan, serta minimnya sosialisasi dan pendampingan berkelanjutan, khususnya bagi pengguna lanjut usia (Triyanti, Kaban, & Iqbal, 2021). Pada konteks PT ASABRI (Persero) Kantor Cabang (KC) Manado yang melayani peserta di wilayah Sulawesi Utara, Sulawesi Tengah, dan Gorontalo dengan kondisi geografis kepulauan dan akses telekomunikasi yang belum merata, implementasi ASABRI Mobile diduga menghadapi dinamika tersendiri, sebagaimana teridentifikasi pada hasil wawancara awal dengan salah satu pegawai kantor cabang yang menyampaikan bahwa sebagian peserta, terutama peserta pensiun/purnawirawan, masih mengalami kendala dalam mengakses dan menggunakan aplikasi secara mandiri.

Penelitian terdahulu pada sektor jasa keuangan digital umumnya berfokus pada layanan mobile banking (Triyanti dkk., 2021) dan belum banyak mengkaji implementasi aplikasi digital pada sektor asuransi sosial dengan segmen peserta yang lebih beragam dari sisi usia dan literasi digital, sehingga menjadi celah (gap) yang relevan untuk diteliti. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan proses implementasi aplikasi ASABRI Mobile sebagai strategi transformasi digital layanan asuransi, mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya, serta menganalisis manfaat dan dampaknya terhadap efektivitas dan efisiensi layanan yang dirasakan oleh pegawai dan peserta pada PT ASABRI (Persero) KC Manado.

LANDASAN TEORI

Transformasi digital didefinisikan sebagai penggunaan teknologi digital untuk menciptakan atau memodifikasi proses bisnis, budaya, dan pengalaman pelanggan guna memenuhi perubahan kebutuhan pasar dan bisnis (Vial, 2019). Vial (2019) menegaskan bahwa proses transformasi digital senantiasa diiringi oleh hambatan struktural dan hambatan terkait sumber daya manusia (resistance) yang, apabila tidak dikelola dengan baik, dapat menggagalkan tujuan strategis transformasi itu sendiri. Pada level operasional, transformasi digital pada organisasi jasa dapat dipahami melalui tiga dimensi yang saling berkaitan, yaitu dimensi teknologi, dimensi organisasi, dan dimensi pengguna, yang menjadi pijakan analisis pada penelitian ini.

Cooper dan Zmud (1990) mengemukakan model tahapan implementasi teknologi informasi yang terdiri atas enam tahap, yaitu inisiasi, adopsi, adaptasi, penerimaan, rutinisasi, dan infusi, yang memberikan kerangka analitis untuk memetakan sejauh mana implementasi suatu sistem telah berjalan di lapangan. Relevansi model tahapan tersebut pada konteks kontemporer dikonfirmasi oleh Escobar, Almeida, dan Varajão (2023) yang mengidentifikasi proses dan faktor keberhasilan transformasi digital pada sektor publik. Selain itu, Technology Acceptance Model yang dikembangkan Davis (1989) menjelaskan bahwa niat penggunaan suatu teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemanfaatan (perceived usefulness) dan persepsi kemudahan penggunaan (perceived ease of use), dua konstruk yang relevan digunakan sebagai lensa analisis penerimaan aplikasi oleh peserta ASABRI dengan latar belakang usia dan literasi teknologi yang beragam. Meta-analisis terkini oleh Marikyan, Papagiannidis, dan Stewart (2023) terhadap ratusan studi penerimaan teknologi menegaskan bahwa kedua konstruk tersebut tetap menjadi prediktor utama penerimaan teknologi hingga saat ini.

Layanan digital pada industri asuransi, yang dikenal dengan istilah insurtech, mencakup pemanfaatan teknologi digital untuk mendukung proses bisnis mulai dari pendaftaran kepesertaan hingga pengajuan klaim, yang mengubah pola interaksi dari tatap muka (high-touch) menjadi berbasis aplikasi (high-tech) (Eling & Lehmann, 2018). Pada konteks asuransi sosial seperti ASABRI, digitalisasi layanan menghadapi tantangan tersendiri mengingat karakteristik peserta yang beragam dari segi usia dan latar belakang, sehingga strategi implementasinya perlu mempertimbangkan aspek inklusivitas digital (digital inclusion) agar tidak menciptakan kesenjangan layanan baru (digital divide).

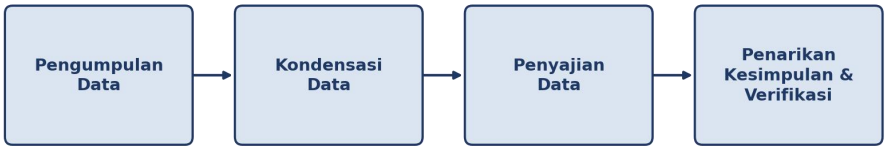
Faktor pendukung yang umum diidentifikasi dalam kajian implementasi sistem informasi antara lain dukungan manajemen puncak, kesiapan infrastruktur, kompetensi sumber daya manusia, serta intensitas sosialisasi dan pendampingan pengguna (Vial, 2019). Sebaliknya, faktor penghambat yang umum ditemukan meliputi resistensi terhadap perubahan, keterbatasan infrastruktur jaringan pada wilayah geografis yang menantang, serta rendahnya literasi digital pada segmen pengguna tertentu (Harianja, Sugianto, & Daulay, 2024). Kombinasi faktor pendukung dan penghambat inilah yang ditelusuri lebih lanjut melalui wawancara dan observasi pada penelitian ini.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif studi kasus (case study) karena bertujuan memahami secara mendalam dan kontekstual proses implementasi aplikasi ASABRI Mobile, termasuk makna, pengalaman, dan persepsi yang dikonstruksikan oleh pelaku di lapangan, yaitu pegawai dan peserta (Creswell & Poth, 2018). Penelitian dilaksanakan di PT ASABRI (Persero) Kantor Cabang Manado.

Informan penelitian ditentukan melalui teknik purposive sampling dan terdiri atas lima orang, yaitu satu Kepala Kantor Cabang, dua staf bidang pelayanan, satu peserta aktif, dan satu peserta pensiun/purnawirawan, dengan pertimbangan kecukupan informasi (information sufficiency) dan tercapainya titik jenuh data (data saturation), sebagaimana lazim dalam penelitian kualitatif studi kasus. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam (in-depth interview) dan observasi langsung terhadap proses pelayanan dan penggunaan aplikasi, sedangkan data sekunder diperoleh melalui studi dokumentasi terhadap panduan aplikasi, laporan kinerja, dan materi sosialisasi kantor cabang.

Analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (2020) yang terdiri atas empat tahap yang berlangsung secara siklis, yaitu pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi, sebagaimana disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1. Alur Analisis Data (diadaptasi dari Miles, Huberman, & Saldaña, 2020)

Keabsahan data dijamin melalui teknik triangulasi, yaitu triangulasi sumber dengan membandingkan data dari pegawai dan peserta, triangulasi teknik dengan membandingkan hasil wawancara terhadap hasil observasi dan dokumentasi, serta member checking untuk mengonfirmasi kembali hasil interpretasi peneliti kepada informan guna memastikan akurasi data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses Implementasi Aplikasi ASABRI Mobile

Hasil wawancara dengan Kepala Kantor Cabang mengenai proses implementasi aplikasi ASABRI Mobile ditinjau dari enam tahap model Cooper dan Zmud (1990) disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Tahapan Implementasi Aplikasi ASABRI Mobile Berdasarkan Model Cooper dan Zmud (1990)

No	Tahap Implementasi	Temuan Utama
1	Inisiasi	Merupakan kebijakan kantor pusat untuk memudahkan peserta memperoleh informasi kepesertaan tanpa harus datang ke kantor.
2	Adopsi	Sistem dan aplikasi disiapkan kantor pusat; kantor cabang berperan sebagai pengguna dan pelaksana serta memberi edukasi kepada pegawai.
3	Adaptasi	Agent kantor pusat mengedukasi pegawai, dilanjutkan sosialisasi kepada peserta melalui kegiatan TNI/Polri, kantor bayar, dan tutorial aplikasi.
4	Penerimaan	Didukung ketersediaan jaringan dan perangkat yang sesuai, namun sebagian peserta masih membutuhkan waktu untuk beradaptasi.
5	Rutinisasi	Didorong melalui sosialisasi dan edukasi berkelanjutan, termasuk pelaporan SPTB tahunan secara daring bagi peserta pensiun.
6	Infusi	Memberi dampak positif bagi peserta yang berdomisili jauh dari kantor cabang; pengembangan fitur terus dilakukan ke depan.

Sumber: hasil olahan data penulis, 2026.

Berdasarkan Tabel 1, tahap inisiasi, adopsi, dan adaptasi berjalan secara terstruktur dan konsisten pada tataran organisasi dan operasional kantor cabang, sedangkan tahap penerimaan, rutinisasi, dan infusi pada sebagian peserta, khususnya peserta pensiun/purnawirawan, masih berlangsung secara bertahap dan belum sepenuhnya merata dibandingkan pada tataran kantor cabang.

Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi

Hasil wawancara dengan staf bidang pelayanan menunjukkan bahwa faktor pendukung implementasi bersumber dari komitmen manajemen yang mewajibkan penggunaan aplikasi bagi peserta pensiun untuk pelaporan SPTB, serta integrasi yang cukup baik antara aplikasi dengan sistem layanan internal kantor cabang. Sebaliknya, faktor penghambat yang paling konsisten disebutkan oleh kedua staf adalah keterbatasan jaringan internet dan rendahnya kesiapan teknologi sebagian peserta pensiun yang rata-rata sudah lanjut usia, yang pada akhirnya menyebabkan sebagian peserta masih memilih datang langsung ke kantor sehingga antrean pada loket belum sepenuhnya berkurang.

Penerimaan Teknologi oleh Peserta (Analisis TAM)

Hasil wawancara dengan peserta aktif dan peserta pensiun/purnawirawan menunjukkan pola asimetris pada dua konstruk Technology Acceptance Model (Davis, 1989; Marikyan, Papagiannidis, & Stewart, 2023). Persepsi kemanfaatan (perceived usefulness) dirasakan positif dan konsisten oleh kedua kelompok peserta, karena aplikasi mempermudah akses informasi tanpa harus datang ke kantor. Sebaliknya, persepsi kemudahan penggunaan (perceived ease of use) belum sepenuhnya merata, karena kedua informan sama-sama mengalami kendala pada tahap awal penggunaan, khususnya terkait proses registrasi, verifikasi data, dan istilah pada menu aplikasi, dengan tingkat kesulitan yang lebih besar dirasakan oleh peserta pensiun/purnawirawan dibandingkan peserta aktif.

Dampak Implementasi terhadap Efektivitas dan Efisiensi Layanan

Hasil observasi lapangan terhadap 27 indikator pada lima aspek pengamatan, yaitu kesiapan dan proses implementasi, faktor pendukung dan penghambat, dampak terhadap efektivitas dan efisiensi layanan, respons dan tingkat adopsi peserta, serta strategi optimalisasi pemanfaatan aplikasi, disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Rekapitulasi Hasil Observasi Implementasi Aplikasi ASABRI Mobile

No	Aspek Observasi	Jml Baik	Jml Cukup	Jml Kurang	Kesimpulan
1	Kesiapan dan Proses Implementasi Aplikasi	6	0	0	Baik
2	Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi	6	0	0	Baik
3	Dampak terhadap Efektivitas dan Efisiensi Layanan	5	0	0	Baik
4	Respons dan Tingkat Adopsi Peserta	6	0	0	Baik
5	Strategi Optimalisasi Pemanfaatan Aplikasi	4	0	0	Baik
	Total Keseluruhan	**27**	**0**	**0**	**Sangat Baik**

Sumber: hasil olahan data penulis, 2026.

Berdasarkan Tabel 2, seluruh 27 indikator (100%) berada pada kategori Baik tanpa ada indikator pada kategori Cukup maupun Kurang, yang mengonfirmasi bahwa implementasi ASABRI Mobile pada tataran organisasi dan operasional kantor cabang telah berjalan dengan baik, terutama bagi peserta yang berdomisili jauh dari kantor cabang seperti Kotamobagu, Gorontalo, Minahasa, dan Sangihe, yang dapat memperoleh informasi hak-haknya dan melakukan pelaporan SPTB tanpa harus datang langsung ke kantor.

Pembahasan Terintegrasi

Kematangan implementasi pada dimensi organisasi transformasi digital (Vial, 2019), yang tercermin dari tahap inisiasi, adopsi, dan adaptasi yang telah berjalan baik menurut model Cooper dan Zmud (1990), belum sepenuhnya berbanding lurus dengan kematangan penerimaan teknologi pada dimensi pengguna, sebagaimana ditunjukkan oleh pola asimetris pada konstruk TAM (Davis, 1989): persepsi kemanfaatan tinggi, namun persepsi kemudahan penggunaan masih memerlukan waktu dan pendampingan, khususnya bagi peserta pensiun/purnawirawan.

Temuan mengenai literasi digital sebagai penghambat utama pada kelompok peserta lanjut usia sejalan dengan Harianja, Sugianto, dan Daulay (2024) yang mengonfirmasi bahwa kesenjangan literasi dan infrastruktur digital tetap menjadi tantangan utama transformasi digital pada sektor asuransi di Indonesia. Pola serupa juga sejalan dengan Triyanti, Kaban, dan Iqbal (2021) pada konteks mobile banking yang menegaskan bahwa persepsi kemudahan penggunaan cenderung terbentuk secara bertahap melalui pembiasaan, bukan secara instan sejak penggunaan pertama. Perbedaan penting pada penelitian ini terletak pada karakteristik peserta ASABRI yang mencakup purnawirawan lanjut usia, sehingga kesenjangan kemudahan penggunaan relatif lebih menonjol dibandingkan konteks perbankan pada penelitian mobile banking sejenis (Triyanti, Kaban, & Iqbal, 2021).

Dampak positif implementasi ASABRI Mobile terhadap efektivitas dan efisiensi layanan sejalan dengan Eling dan Lehmann (2018) yang menggambarkan bahwa digitalisasi layanan asuransi mengubah pola interaksi dari tatap muka (high-touch) menjadi berbasis aplikasi (high-tech), sekaligus meningkatkan efisiensi proses bisnis lintas wilayah geografis yang luas. Meskipun demikian, kesenjangan tingkat adopsi antara peserta aktif dan peserta pensiun yang ditemukan pada penelitian ini relevan dengan risiko kesenjangan digital (digital divide) apabila digitalisasi layanan tidak diiringi strategi inklusi digital yang memadai bagi segmen pengguna dengan literasi teknologi yang lebih rendah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa: (1) proses implementasi aplikasi ASABRI Mobile pada PT ASABRI (Persero) KC Manado berlangsung secara terpusat dan berjenjang, dengan tahap inisiasi, adopsi, dan adaptasi yang telah berjalan terstruktur pada tataran organisasi, sedangkan tahap penerimaan, rutinisasi, dan infusi pada peserta pensiun/purnawirawan masih berlangsung secara bertahap; (2) faktor pendukung implementasi terletak pada komitmen manajemen, integrasi sistem, dan pendampingan staf maupun keluarga, sedangkan faktor penghambat utama adalah keterbatasan jaringan internet dan rendahnya literasi digital sebagian peserta pensiun; dan (3) implementasi ASABRI Mobile memberikan dampak positif terhadap efektivitas dan efisiensi layanan, dengan persepsi kemanfaatan yang dirasakan tinggi oleh peserta, meskipun persepsi kemudahan penggunaan masih memerlukan penguatan melalui pendampingan berkelanjutan.

Sebagai saran, PT ASABRI (Persero) KC Manado disarankan meningkatkan intensitas sosialisasi dan pendampingan tatap muka bagi peserta pensiun/purnawirawan, menyediakan panduan penggunaan aplikasi yang lebih sederhana dan bertahap, serta berkoordinasi dengan penyedia layanan telekomunikasi untuk meminimalkan kendala jaringan pada wilayah kerja yang bersifat kepulauan. Penelitian selanjutnya disarankan memperluas jumlah dan variasi informan serta mempertimbangkan pendekatan kuantitatif atau mixed-method dengan konstruk Technology Acceptance Model atau UTAUT untuk mengukur secara terukur pengaruh persepsi

kemanfaatan dan kemudahan penggunaan terhadap tingkat adopsi aplikasi ASABRI Mobile pada populasi peserta yang lebih besar.

DAFTAR REFERENSI

ASABRI. (2021). Optimalkan layanan, ASABRI luncurkan pembaruan ASABRI Mobile. Diakses dari https://www.asabri.co.id/view/801/Optimalkan_Layanan,_ASABRI_Luncurkan_Pembaruan_ASABRI_Mobile

Cooper, R. B., & Zmud, R. W. (1990). Information technology implementation research: A technological diffusion approach. Management Science, 36(2), 123–139. https://doi.org/10.1287/mnsc.36.2.123

Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. MIS Quarterly, 13(3), 319–340. https://doi.org/10.2307/249008

Eling, M., & Lehmann, M. (2018). The impact of digitalization on the insurance value chain and the insurability of risks. The Geneva Papers on Risk and Insurance, 43(3), 359–396. https://doi.org/10.1057/s41288-017-0073-0

Escobar, F., Almeida, W. H. C., & Varajão, J. (2023). Digital transformation success in the public sector: A systematic literature review of cases, processes, and success factors. Information Polity, 28(1), 61–81. https://doi.org/10.3233/IP-211518

Harianja, L. R., Sugianto, & Daulay, A. N. (2024). Systematic literature review: Analisis transformasi digital industri asuransi potensi (insurtech) di Indonesia. Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan, 13(02), 466–480. https://doi.org/10.22437/jmk.v13i02.33280

Hs, M. I., & T, T. (2025). Pemanfaatan teknologi digital dalam layanan asuransi dari perspektif agen dan nasabah. Ranah Research: Journal of Multidisciplinary Research and Development, 7(6), 4612–4619. https://doi.org/10.38035/rrj.v7i6.1794

Marikyan, D., Papagiannidis, S., & Stewart, G. (2023). Technology acceptance research: Meta-analysis. Journal of Information Science. https://doi.org/10.1177/01655515231191177

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2020). Qualitative data analysis: A methods sourcebook (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Triyanti, D., Kaban, R. F., & Iqbal, M. (2021). Peran layanan mobile banking dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah bank syariah: Studi kasus Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Tomang. Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis, 2(1), 51. https://doi.org/10.24853/jmmb.2.1.181-192

Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. The Journal of Strategic Information Systems, 28(2), 118–144. https://doi.org/10.1016/j.jsis.2019.01.003