

**Strategi Penguatan Peran Perusahaan
Third Party Administrator
Dalam Industri Asuransi Kesehatan**

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister
Manajemen**



**ANDI SAPUTRO
NIM: 2221021039**

**PROGRAM STUDI
MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2024**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber yang di kutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar

Nama : Andi Saputro

NIM : 2221021039

Tanda Tangan :

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized 'A' followed by 'S' and 'P' with a horizontal line extending to the right.

Tanggal : 21 Agustus 2024

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh

Nama : Andi Saputro
NIM : 2221021039
Program Studi : Magister Manajemen
Judul : Strategi Penguatan Peran Perusahaan Third Party Administrator
Dalam Industri Asuransi Kesehatan.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen – Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Arief Bimantoro Suharko, PhD

()

Penguji : Gunardi Endro, PhD

( Universitas Bakrie
Gunardi
pada 15/08/2024 16:32

Penguji : Prof. Hoga Saragih, ST, MT.

()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 21/08/ 2024

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Kami bersyukur kepada Allah SWT atas rahmat-Nya yang telah memungkinkan kami untuk menulis tesis ini sampai akhir. Kami tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada semua orang yang telah membantu dengan menyumbangkan ide dan materi.

Kami berharap pembaca mendapatkan lebih banyak pengetahuan dan pengalaman dari tesis ini. Kami bahkan berharap pembaca dapat menerapkan ide-ide ini dalam kehidupan sehari-hari.

Karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman kami, kami sebagai penyusun merasa ada banyak kekurangan dalam penyusunan tesis ini. Karena itu, kami sangat mengharapkan kritik dan saran dari pembaca untuk membantu kami menyempurnakannya.

Jakarta, Agustus 2024

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan

Nama : Andi Saputro
NIM : 2221021039
Program Studi : Magister Manajemen
Jenis Tugas Akhir : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan Universitas Bakrie Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty, Free Right), atas karya ilmiah saya yang berjudul:

STRATEGI PENGUATAN PERAN PERUSAHAAN THIRD PARTY ADMINISTRATOR DALAM INDUSTRI ASURANSI KESEHATAN

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan) dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan Tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 21 Agustus 2024

Yang Menyatakan


(Andi Saputro)

ABSTRACT

This research highlights the background of Third-Party Administrators (TPA) in Indonesia's health insurance industry because it is considered the weakest point in the health insurance and health service ecosystem. The study aims to identify strategies for TPA to enhance their role in supporting the strong health insurance industry in Indonesia. The theoretical framework is based on Operational Management Theory, which focuses on improving the efficiency and quality of business processes. This methodology includes qualitative research with in-depth interviews and data analysis, using grounded theory to understand the operational challenges and opportunities faced by TPA. Data is collected from industry experts and secondary sources. These findings reveal the strengthening of TPA in efficient claims management through its extensive healthcare network. The weaknesses include a lack of standard operations and inconsistent quality of service. The opportunity lies in leveraging digital technologies such as AI for greater efficiency and security, while the threat comes from intense competition and the potential internalization of claims management by insurers if TPA services are expensive or inefficient. The study concludes that TPA can have a significant impact on Indonesia's health insurance industry by enhancing strong and extensive relationships with health services, investing in human resources, and establishing consistent operational standards. Recommendations include adopting the latest technology to increase effectiveness.

Kata Kunci : Strategy, TPA, Asuransi Kesehatan

ABSTRAK

Penelitian ini menyoroti dari latar belakang Administrator Pihak Ketiga (TPA) di industri asuransi kesehatan Indonesia karena dianggap sebagai titik terlemah didalam ekosistem asuransi kesehatan dan layanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi strategi untuk TPA untuk meningkatkan peran mereka dalam mendukung industri asuransi kesehatan yang kuat di Indonesia. Kerangka kerja teoritis didasarkan pada Teori Manajemen Operasional, yang berfokus pada peningkatan efisiensi dan kualitas proses bisnis. Metodologi ini mencakup penelitian kualitatif dengan wawancara mendalam dan analisis data, menggunakan Teori Dasar (*grounded theory*) untuk memahami tantangan dan peluang operasional yang dihadapi oleh TPA. Data dikumpulkan dari para ahli industri dan sumber sekunder. Temuan ini mengungkapkan kekuatan TPA dalam manajemen klaim yang efisien melalui jaringan layanan kesehatannya yang luas. Kelemahan termasuk kurangnya operasi standar dan kualitas layanan yang tidak konsisten. Peluang terletak pada memanfaatkan teknologi digital seperti AI untuk efisiensi dan keamanan yang lebih baik, sementara ancaman berasal dari persaingan yang intens dan potensi internalisasi manajemen klaim oleh perusahaan asuransi jika layanan TPA mahal atau tidak efisien. Studi ini menyimpulkan bahwa TPA dapat berdampak signifikan pada industri asuransi kesehatan Indonesia dengan meningkatkan hubungan yang kuat dan luas terhadap layanan Kesehatan, berinvestasi dalam sumber daya manusia, dan menetapkan standar operasional yang konsisten. Rekomendasi termasuk mengadopsi teknologi terkini untuk meningkatkan efektivitas.

Keywords : Strategy, TPA, Health Insurance

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
UNGKAPAN TERIMA KASIH	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Rumusan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Teori Manajemen Operasional Perusahaan	9
2.2 Landasan Konseptual	11
2.2.1 Asuransi Kesehatan	11
2.2.2 Perusahaan <i>Third Party Administrator</i>	17
2.2.3 <i>Third Party Administrator</i> (TPA) sebagai Mediator.....	19
2.2.4 <i>Benchmark</i> bentuk TPA di Negara Lain	23
2.2.4.1 Peran dan Fungsi TPA di Negara Lain	24
2.2.4.2 Contoh Idela Peran TPA di Negara Lain	27
2.2.5 <i>Grounded Theory</i>	31
2.2.6 Jenis Penelitian	34
2.2.7 Penelitian Terdahulu	38
2.2.8 Kerangka Kerja Penelitian	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	41
3.1 Metode Penelitian.....	41
3.2 Sumber & Pengambilan Data	41
3.3 Keabsahan Penelitian	41
3.4 <i>Key Informan</i>	42
3.5 Analisa Data	42
BAB IV PEMBAHASAN	43
4.1 Hasil Penelitian	43
4.1.1 Coding dan Tema – 1	44
4.1.1.1 Pengkategorian Coding – 1	44
4.1.1.2 Pengelompokan Tema – 1	49
4.1.2 Coding dan Tema – 2	51
4.1.2.1 Pengkategorian Coding – 2	51
4.1.2.2 Pengelompokan Tema – 2	54

4.1.3 Coding dan Tema – 3	55
4.1.3.1 Pengkategorian Coding – 3	56
4.1.3.2 Pengelompokan Tema – 3	58
4.1.4 Coding dan Tema – 4	60
4.1.3.1 Pengkategorian Coding – 4	59
4.1.3.2 Pengelompokan Tema – 4	63
4.1.5 Coding dan Tema – 5	67
4.1.5.1 Pengkategorian Coding – 5	67
4.1.5.2 Pengelompokan Tema – 5	71
4.1.6 Hasil Observasi	74
4.2 Diskusi	78
4.2.1 Analisa SWOT	78
4.2.1.1 Analisis Strength untuk TPA	78
4.2.1.2 Analisis Weakness untuk TPA.....	80
4.2.1.3 Analisis Opportunities untuk TPA.....	83
4.2.1.4 Analisis Threats untuk TPA.....	86
BAB V PENUTUP	100
5.1 Simpulan	100
5.2 Saran	100
5.2.1 Industri	100
5.2.2 Akademik	101
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN	109

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	38
Tabel 4.1 Pengkategorian Coding - 1	44
Tabel 4.2 Pengelompokan Tema - 1	49
Tabel 4.3 Pengkategorian Coding - 2	51
Tabel 4.4 Pengelompokan Tema - 2	54
Tabel 4.5 Pengkategorian Coding - 3	56
Tabel 4.6 Pengelompokan Tema - 3	58
Tabel 4.7 Pengkategorian Coding - 4	61
Tabel 4.8 Pengelompokan Tema - 4	63
Tabel 4.9 Pengkategorian Coding - 5	68
Tabel 4.10 Pengelompokan Tema - 5	71
Tabel 4.11 Hasil Observasi	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Asuransi Kesehatan	14
Gambar 2.2 Lingkungan Kerja dari Perusahaan <i>Third Party Administrator</i>	19
Gambar 2.3 Kerangka Kerja Penelitian	40

