EKOMA : Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi
Vol.6, No.1, November 2026

Rekonseptualisasi Peran Pialang Asuransi: Dari Intermediasi Distribusi ke Orkestrasi Klaim Marine Hull di Indonesia

Heng Yanti[1], Erly Fajarini[2], Fuad Hasan Sampulawa[3], Rusli Susilo Harno[4], Willy Arafah[5]
[1,2,3,4,5]Universitas Trisakti, Indonesia
E-mail: hengyanti@gmail.com[1], kutu8100@gmail.com[2], fuad.hasan.sampulawa@gmail.com[3], rusliciib@gmail.com[4], willy.arafah@trisakti.ac.id[5]

Article History:
Received: 13 Agustus 2026
Revised: 20 Oktober 2026
Accepted: 05 November 2026

Keywords: *Asuransi Marine Hull, Pialang Asuransi, Efektivitas Klaim, Asimetri Informasi, Relational Coordination.*

Abstract: *Penelitian ini mengkaji bagaimana pialang asuransi berkontribusi terhadap efektivitas klaim pada asuransi marine hull dari perspektif yang konvergen sekaligus divergen di antara penanggung, tertanggung, surveyor, dan loss adjuster, serta merekonseptualisasi peran pialang melampaui intermediasi distribusi menuju orkestrasi klaim. Studi menggunakan desain studi kasus tunggal deskriptif pada sebuah perusahaan pialang asuransi di Jakarta (disamarkan sebagai PT BKN) yang memiliki portofolio marine hull aktif. Sebelas informan kunci dari lima peran pemangku kepentingan dipilih secara purposif dan diwawancarai secara mendalam pada Agustus–September 2025, dilengkapi observasi non-partisipatif dan telaah dokumen atas tiga kasus klaim. Data dianalisis melalui analisis tematik refleksif yang dipadukan dengan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña, pencocokan pola (pattern matching), dan penyusunan penjelasan (explanation building). Temuan menunjukkan bahwa pialang berkontribusi pada empat dimensi efektivitas (kecepatan, akurasi/keadilan, transparansi, dan kepatuhan prosedur) di seluruh lima tahap siklus klaim, melalui tiga mekanisme orkestrasi: kurasi dan standardisasi dokumen, koordinasi komunikasi lintas-pelaku, serta transparansi rasional keputusan. Konvergensi terkuat terjadi pada kurasi dokumen dan fungsi titik kontak tunggal, sedangkan divergensi muncul pada kecepatan analisis teknis dan variasi literasi teknis pialang. Penelitian ini memperluas teori asimetri informasi dan intermediasi dari fase prakontrak ke fase penanganan klaim pascakerugian, serta mengusulkan matriks orkestrasi 4×5 sebagai sintesis analitis sekaligus rujukan praktik.*

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara kepulauan dengan lebih dari tujuh belas ribu pulau yang terletak pada persilangan Samudra Hindia dan Samudra Pasifik. Jalur pelayaran strategis seperti

Selat Malaka, Selat Sunda, dan Alur Laut Kepulauan Indonesia mengintegrasikan arteri logistik domestik ke dalam arus perdagangan global, dengan transportasi maritim mengangkut lebih dari delapan puluh persen volume perdagangan barang dunia (UNCTAD, 2024). Armada yang beroperasi di geografi ini mencakup kapal kargo umum, tanker, kapal penumpang, tugboat, dan tongkang, sehingga operatornya menghadapi profil risiko berlapis berupa cuaca ekstrem, bahaya navigasi, kegagalan permesinan, tabrakan, kandas, serta tanggung jawab kepada pihak ketiga. Dalam lanskap eksposur ini, asuransi marine hull berfungsi sebagai mekanisme utama untuk mengalihkan risiko pada level aset dan menjaga keberlangsungan operasi pelayaran.

Meskipun indikator keselamatan maritim global membaik, dengan total loss kapal di atas seratus gross tonnage menurun dari sekitar dua ratus per tahun pada dekade 1990-an menjadi dua puluh enam pada 2023 (Allianz Commercial, 2024), pengelolaan risiko maritim residual tidak menjadi lebih sederhana. Ukuran kapal, kepadatan pada titik-titik sempit kritis, ketegangan geopolitik, inflasi biaya galangan, serta intensifikasi badai tropis secara bersama-sama mempertahankan materialitas eksposur hull and machinery. Secara global, pasar asuransi maritim mencapai sekitar USD 39,9 miliar premi pada 2024, di mana lini marine hull menyumbang sekitar USD 9,2 miliar (IUMI, 2025). Namun, nilai finansial polis ini baru terwujud pada saat klaim, yakni ketika pemegang polis bergantung pada proses yang mereka harapkan berlangsung cepat, akurat, dan transparan.

Penanganan klaim karenanya diakui sebagai momen kebenaran (moment of truth) bagi kepercayaan terhadap asuransi. OECD (2024) mencatat bahwa keluhan konsumen di sektor asuransi pada berbagai yurisdiksi berpusat pada transparansi informasi, kejelasan polis, dan ketepatan waktu pembayaran klaim. Di Indonesia, (Undang-Undang (UU) Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian, 2014) dan serangkaian peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), termasuk POJK 22 Tahun 2023 tentang perlindungan konsumen serta POJK 70 Tahun 2016 yang diubah dengan POJK 28 Tahun 2022 tentang perilaku usaha pialang asuransi, memosisikan fase klaim sebagai bagian integral dari kewajiban pelaku pasar asuransi untuk memberikan layanan yang adil, transparan, dan akuntabel. POJK 34 Tahun 2024 selanjutnya mempertegas kewajiban lembaga perasuransian, termasuk pialang, untuk mengembangkan kompetensi dan sertifikasi sumber daya manusia secara berkelanjutan (OJK, 2016, 2022, 2023, 2024). Konfigurasi regulasi ini secara eksplisit mengakui pialang asuransi sebagai pelaku yang mewakili kepentingan pemegang polis tidak hanya pada saat penutupan polis, tetapi sepanjang siklus hidup klaim. Penegasan serupa terdapat dalam literatur literasi keuangan resmi OJK, yang merumuskan usaha pialang asuransi sebagai jasa konsultasi dan keperantaraan dalam penutupan asuransi sekaligus penanganan penyelesaian klaim, dengan bertindak untuk dan atas nama pemegang polis (OJK, 2019).

Terlepas dari pengakuan regulatif tersebut, literatur akademik dominan masih membingkai pialang asuransi sebagai perantara distribusi. Ekonomi pialang asuransi menekankan pencocokan (matching), pengurangan biaya pencarian, dan penyelarasan risiko dengan kapasitas penanggung (Cummins & Doherty, 2006; Eckardt, 2002; Focht et al., 2013), sementara kajian tentang efektivitas pialang dalam penanganan klaim relatif jarang, khususnya pada pasar berkembang dan lini berkompleksitas tinggi seperti marine hull. Ketika penanganan klaim dibahas, ia sering diperlakukan sebagai konsekuensi hilir dari keputusan underwriting, bukan sebagai arena koordinasi pemangku kepentingan yang menuntut lensa teoretik tersendiri. Kajian Indonesia tentang klaim yang dimediasi pialang terkonsentrasi pada ranah hukum dan penyelesaian sengketa (Gultom et al., 2024; Larasati, 2025); studi marine hull and machinery yang ada pun umumnya berbentuk analisis hukum atas polis dan putusan pengadilan (Simanjuntak et al., 2021;

Tazani et al., 2024), bukan kajian multi-pemangku kepentingan atas efektivitas klaim. Dengan demikian, pertanyaan tentang bagaimana pialang membentuk hasil klaim pada marine hull masih kurang dieksplorasi dari perspektif kualitatif multi-pelaku yang konvergen–divergen.

Kesenjangan ini berkonsekuensi penting. Klaim marine hull bersifat intensif dokumen, kompleks secara teknis, dan diselesaikan melalui interaksi beberapa pelaku spesialis dengan kriteria keberhasilan yang berbeda. Penanggung mengutamakan kehati-hatian dan kepatuhan polis, tertanggung mengutamakan kecepatan dan kecukupan ganti rugi, surveyor dan loss adjuster berpijak pada temuan teknis, dan pialang beroperasi di titik temu seluruh ekspektasi tersebut. Sebuah kerangka teoretik yang menangkap orkestrasi ini diperlukan, baik untuk menjelaskan praktik yang teramati maupun untuk memandu reformasi tata kelola. Penelitian ini menjawab kesenjangan tersebut melalui empat pertanyaan penelitian: (1) Bagaimana penanggung, tertanggung, surveyor, dan loss adjuster mendefinisikan dan mengalami efektivitas klaim pada klaim marine hull yang dimediasi pialang? (2) Praktik pialang mana, pada tahap klaim mana, yang secara material memengaruhi dimensi kecepatan, akurasi/keadilan, transparansi, dan kepatuhan prosedur? (3) Di mana perspektif pemangku kepentingan saling konvergen dan divergen mengenai kontribusi pialang? (4) Bagaimana fungsi pialang dapat direkonseptualisasi secara teoretik untuk merefleksikan peran orkestrasinya sepanjang siklus klaim?

Kontribusi tulisan ini ada tiga. Secara teoretik, penelitian memperluas teori asimetri informasi dan intermediasi dari pencocokan prakontrak ke penyelesaian klaim pascakerugian, dengan mengusulkan konstruk pialang sebagai orkestrator klaim (broker as claim orchestrator) yang berlandaskan tiga mekanisme operasional. Secara empiris, penelitian menyajikan kajian kualitatif multi-pemangku kepentingan pertama atas penanganan klaim marine hull di Indonesia, bersumber dari sebelas informan lintas lima peran dalam ekosistem klaim dan dibuktikan dengan kutipan pernyataan mereka sendiri. Secara praktis, penelitian memformalkan matriks 4×5 yang memetakan dimensi efektivitas terhadap tahapan klaim, yang dapat menopang penyusunan SOP pialang, koordinasi tingkat layanan penanggung, penetapan standar regulatif, dan kurikulum sertifikasi pialang.

LANDASAN TEORI

Pialang asuransi dan teori intermediasi

Pialang asuransi adalah perantara independen yang, menurut definisi statutori di banyak yurisdiksi termasuk Indonesia, mewakili pemegang polis dan bukan penanggung. Eckardt (2002) membingkai pialang sebagai penyedia informasi spesialis yang memiliki pengetahuan superior atas produk, harga, dan kapasitas penanggung, sehingga mampu membantu klien memilih perlindungan yang sesuai dengan profil dan preferensi risikonya. Cummins dan Doherty (2006) memperluas argumen ini dengan memetakan fungsi ekonomi intermediasi asuransi, mencakup pencarian, pencocokan, advisori risiko, sertifikasi, dan layanan berkelanjutan. Analisis mereka menunjukkan bahwa pialang memberi nilai tambah ketika kompleksitas transaksi tinggi dan produk polis bersifat heterogen; keduanya merupakan ciri lini marine dan specialty.

Kajian lanjutan mempersoalkan apakah pengaturan kompensasi pialang mendistorsi hasil pencocokan. Focht et al. (2013) memodelkan insentif pialang dan menunjukkan bahwa struktur imbalan memengaruhi apakah pialang memaksimalkan kesejahteraan klien atau pendapatan komisi penanggung, dengan implikasi bagi regulasi. Kontribusi yang lebih mutakhir menelaah bagaimana platform digital membentuk ulang fungsi pialang. Stricker et al. (2023), dalam studi pasar asuransi Swiss, mengamati bahwa pialang tetap memegang peran khas pada risiko long-tail dan kompleks meskipun kanal digital merambah lini komoditas, sehingga memosisikan ulang

pialang sebagai pengelola ekosistem yang mengkurasi data, relasi, dan layanan sepanjang siklus hidup polis. Pada konteks Indonesia, regulator sendiri telah merinci fungsi pialang melampaui distribusi: di samping mediasi, konsultasi, dan edukasi, peran advokasi secara eksplisit mencakup pendampingan tertanggung untuk memperoleh seluruh hak klaimnya sesuai polis, negosiasi dengan penanggung dan penilai kerugian asuransi atas nama tertanggung, serta percepatan proses klaim (OJK, 2019). Pengakuan regulatif atas fungsi advokasi-klaim ini menyediakan pijakan empiris bagi rekonseptualisasi peran pialang sebagai orkestrator klaim yang dikembangkan dalam tulisan ini. Namun, di seluruh untaian kajian ini, penanganan klaim sendiri relatif kurang mendapat perhatian teoretik.

Asimetri informasi dalam klaim asuransi

Asimetri informasi mengacu pada konfigurasi ketika salah satu pihak dalam transaksi memiliki informasi superior dibanding pihak lain, sehingga menimbulkan risiko adverse selection, moral hazard, atau kegagalan pasar (Mishkin, 2007). Dalam asuransi, asimetri paling sering dibahas pada tahap underwriting, ketika tertanggung memiliki informasi privat tentang eksposur risiko. Namun, fase klaim juga dicirikan oleh asimetri: penanggung memiliki pengetahuan superior atas wording polis, kebijakan klaim internal, dan pola kerugian historis, sementara tertanggung umumnya memiliki pengetahuan superior atas kronologi insiden, kondisi kapal, dan konteks operasional. Surveyor dan loss adjuster menambah sumbu ketiga asimetri dengan memegang pengetahuan teknis spesialis yang tidak tersedia bagi pihak awam (Dulleck & Kerschbamer, 2006).

Dalam sebuah klaim, asimetri ini menghasilkan friksi dalam tiga bentuk. Pertama, tertanggung dapat kesulitan menafsirkan klausula jaminan, pengecualian, kewajiban pemberitahuan, dan kewajiban mitigasi. Kedua, temuan teknis surveyor dan adjuster dapat salah dibaca oleh pihak non-spesialis, sehingga memicu sengketa mengenai cakupan kerusakan dan kewajaran biaya perbaikan. Ketiga, kebijakan internal penanggung mengenai pembayaran sebagian, deductible, atau koasuransi mungkin tidak sepenuhnya transparan bagi tertanggung. Pialang, dalam konfigurasi ini, menempati posisi yang secara struktural istimewa karena berada di antara ketiga sumber asimetri tersebut. Proposisi teoretiknya adalah bahwa pialang mengurangi asimetri dengan menerjemahkan bahasa polis bagi tertanggung, mengemas kronologi insiden bagi penanggung, dan merekonsiliasi temuan teknis dengan ketentuan kontraktual. Pertanyaan empirisnya adalah apakah dan bagaimana fungsi penerjemahan ini benar-benar terjadi dalam praktik, serta aktivitas pialang mana yang paling berdampak bagi pemangku kepentingan tertentu.

Efektivitas layanan klaim dan empat dimensi

Efektivitas layanan dalam asuransi telah dikaji melalui berbagai lensa, termasuk SERVQUAL, kualitas layanan yang dipersepsikan, dan metrik manajemen operasi. Kerangka SERVQUAL menetapkan bahwa reliabilitas, responsivitas, assurance, empati, dan tampilan fisik memprediksi kepuasan dan loyalitas pada layanan keuangan dan asuransi (Parasuraman et al., 1988). Khusus untuk penanganan klaim, empat dimensi operasional muncul secara konsisten dalam literatur praktik dan akademik: waktu siklus atau kecepatan; akurasi dan keadilan keputusan relatif terhadap polis dan temuan teknis; transparansi proses dan rasional; serta kepatuhan prosedur terhadap SOP internal dan standar regulasi. Keempat dimensi ini membentuk konstruk dependen dalam penelitian dan diperlakukan sebagai luaran teramati dari orkestrasi pialang.

Relational coordination pada proses multi-pelaku

Teori relational coordination (Bolton et al., 2021; Hoffer Gittell, 2011) menjelaskan bagaimana kualitas komunikasi dan kekuatan relasi di antara pelaku tugas yang saling bergantung membentuk kinerja sistem kerja. Relational coordination yang efektif dicirikan oleh komunikasi yang sering, tepat waktu, akurat, dan berorientasi pemecahan masalah, yang ditopang oleh relasi berupa tujuan bersama, pengetahuan bersama, dan saling menghormati. Ekosistem klaim marine hull (tempat penanggung, tertanggung, surveyor, loss adjuster, dan pialang harus secara kolektif menghasilkan keputusan yang dapat dipertahankan) merupakan contoh kondisi ketika relational coordination menjadi konsekuensial: saling ketergantungan tugas yang tinggi, ketidakpastian, dan tekanan waktu. Teori ini memosisikan pialang sebagai lokus struktural yang dapat memperkuat atau melemahkan kualitas koordinasi, bergantung pada perilaku fasilitatifnya.

Teori pemangku kepentingan dalam tata kelola klaim

Teori pemangku kepentingan, dalam formulasi Freeman et al. (2021), menyatakan bahwa organisasi menciptakan nilai yang lestari ketika mengelola berbagai relasi pemangku kepentingan secara simultan, alih-alih mengistimewakan satu konstituen tunggal. Diterapkan pada penanganan klaim, teori ini mengarahkan perhatian pada kriteria keberhasilan yang berbeda dari setiap pelaku: kehati-hatian dan kepatuhan polis bagi penanggung, kecepatan dan kecukupan indemnitas bagi tertanggung, akurasi dan keterpertahanan bagi pelaku teknis, serta perlindungan konsumen bagi regulator. Pialang, ketika berfungsi sebagai orkestrator, menjadi mekanisme penyelarasan pemangku kepentingan yang menjaga proses tetap berada dalam koridor keberterimaan bersama, alih-alih membiarkan satu kriteria mendominasi.

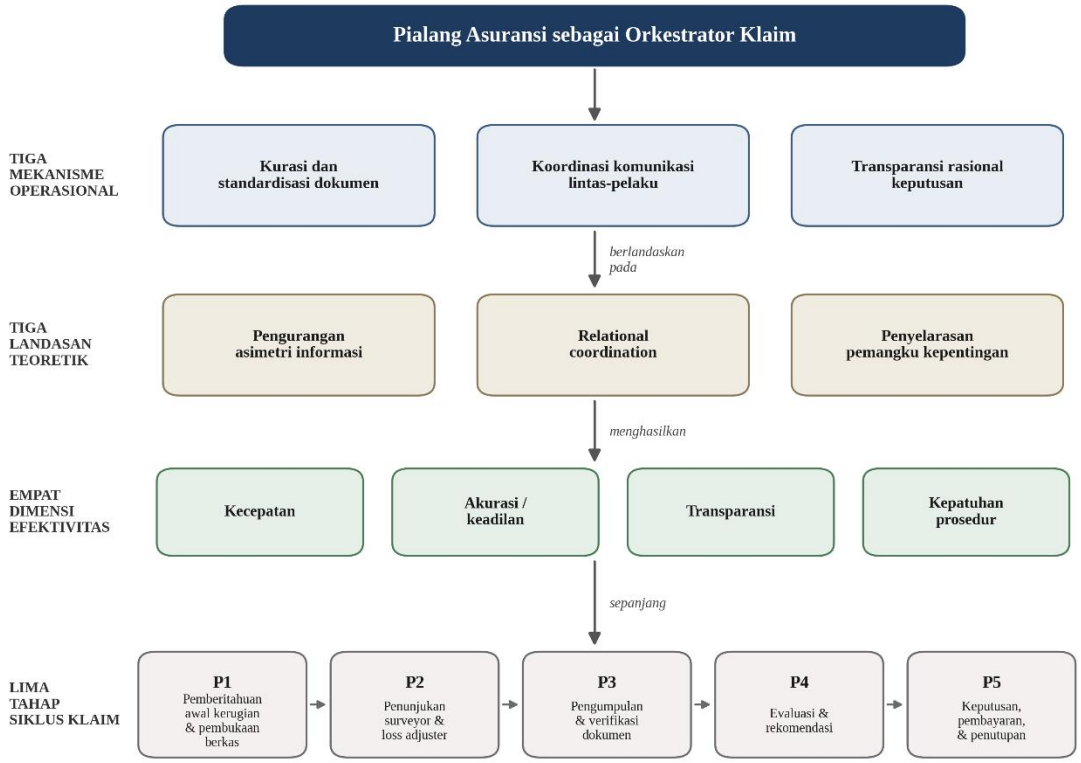
Penelitian terdahulu dan kesenjangan riset

Kajian empiris Indonesia tentang pialang asuransi telah berkembang, tetapi masih terkonsentrasi pada ranah hukum-prosedural. Gultom et al. (2024) menganalisis optimalisasi lembaga pialang dalam memperkuat kepercayaan publik terhadap asuransi Indonesia dan menyimpulkan bahwa pialang mengurangi asimetri informasi serta membantu penyelesaian klaim melalui dokumentasi yang tertib dan mediasi sengketa. Rejda (2005) mencirikan pialang sebagai kanal komunikasi dan fasilitator dokumen yang memperlancar keputusan klaim, sementara Larasati (2025) menelaah tanggung jawab pialang dalam penyelesaian klaim asuransi barang dengan menekankan kelengkapan berkas, transparansi, dan akuntabilitas. Masih pada lini marine hull, Tazani (2024) menelaah penyelesaian klaim atas polis yang tunduk pada hukum Inggris (ITC-Hulls) melalui pengadilan Indonesia. Penyelesaian klaim marine hull and machinery juga dikaji melalui analisis kasus hukum, misalnya Simanjuntak et al. (2021) atas sebuah putusan Mahkamah Agung, yang menonjolkan dokumen teknis dan koordinasi multipihak namun belum menteorikan efektivitas pialang. Secara keseluruhan, penelitian terdahulu menegaskan bahwa pialang berperan dalam klaim, tetapi belum ada yang menyajikan kajian multi-pemangku kepentingan yang konvergen–divergen atas efektivitas klaim marine hull dengan konstruk teoretik eksplisit. Penelitian ini menjawab kesenjangan tersebut secara langsung.

Kerangka konseptual: pialang sebagai orkestrator klaim

Mensintesiskan uraian di atas, tulisan ini mengusulkan bahwa pialang berfungsi sebagai orkestrator klaim melalui tiga mekanisme operasional: kurasi dan standardisasi dokumen, koordinasi komunikasi lintas-pelaku, dan transparansi rasional keputusan. Ketiga mekanisme ini berlandaskan secara teoretik pada pengurangan asimetri informasi, relational coordination, dan

penyelarasan pemangku kepentingan, dan menghasilkan luaran efektivitas yang teramati pada empat dimensi (kecepatan, akurasi/keadilan, transparansi, dan kepatuhan prosedur) pada setiap dari lima tahap siklus klaim. Gambar 1 menyajikan kerangka konseptual yang diuji secara empiris melalui empat pertanyaan penelitian pada Bagian 1.



Gambar 1. Kerangka konseptual: pialang asuransi sebagai orkestrator klaim.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian

Penelitian ini menggunakan desain studi kasus tunggal deskriptif yang berlandaskan paradigma interpretif (Yin, 2018). Studi kasus tunggal sesuai ketika pertanyaan penelitian dirumuskan sebagai bagaimana dan mengapa, ketika fenomena yang diteliti bersifat kontemporer, dan ketika konteks tidak dapat dipisahkan dari fenomena. Penanganan klaim marine hull (dengan intensitas dokumen, saling ketergantungan multi-pemangku kepentingan, dan pelapisan regulasi) memenuhi kondisi tersebut. Tujuannya adalah generalisasi analitik, yakni keteralihan (transferability) temuan ke konteks dengan struktur yang sebanding, bukan generalisasi statistik terhadap populasi pialang.

Pemilihan kasus dan latar

PT BKN Pialang Asuransi, yang berkedudukan di Jakarta Barat, dipilih secara purposif sebagai kasus yang kaya informasi. Perusahaan ini mengelola portofolio marine hull aktif yang

mencakup konfigurasi tugboat–tongkang, ponton, dan kapal penumpang, dengan klien pelayaran terutama di Kalimantan dan Sulawesi, yang eksposur risikonya memadukan bahaya navigasi (kandas, tabrakan, kebakaran) dengan kondisi operasi sungai dan pesisir. Portofolio klaimnya pada 2020–2024 mencakup kombinasi kerugian total, kerugian sebagian, dan peristiwa General Average, beberapa di antaranya melibatkan operasi salvage lintas negara. Kasus ini karenanya memberikan paparan terhadap skenario klaim rutin maupun kompleks dalam satu organisasi pialang, sehingga mendukung variasi intra-kasus yang dibutuhkan untuk kedalaman tematik. Unit analisis adalah ekosistem klaim yang dimediasi pialang, yang terdiri atas pialang, dua penanggung, dua perusahaan surveyor, satu perusahaan loss adjuster, dan tiga perusahaan pelayaran sebagai tertanggung.

Informan

Sebelas informan kunci direkrut melalui purposive sampling yang dilengkapi snowball sampling terbatas untuk spesialis teknis. Kriteria inklusi mensyaratkan pengalaman langsung minimal satu tahun dalam penanganan klaim marine hull, keterlibatan sebelumnya dalam klaim yang dimediasi PT BKN, serta kesediaan untuk diwawancarai dan direkam. Jumlah sampel ditentukan oleh prinsip kejenuhan tema (thematic saturation) (Guest et al., 2020); informan kesebelas tidak lagi memunculkan tema baru, yang menandakan tercapainya cakupan yang redundan dan konvergen di seluruh lima peran. Tabel 1 merangkum profil informan, dengan identitas institusi disamarkan sesuai etika penelitian.

Tabel 1. Profil informan kunci.

Kode	Peran	Institusi (disamarkan)	Pengalaman
PIA-01	Pialang (Account Executive)	PT BKN, Divisi Teknik/Klaim	± 30+ tahun di asuransi
PIA-02	Pialang (AE Klaim)	PT BKN, Divisi Klaim	± 12 tahun di asuransi
PEN-01	Penanggung (Kasie Klaim)	Asuransi Umum A	± 13 tahun klaim marine
PEN-02	Penanggung (Head Sales Marine)	Asuransi Umum B	± 5–7 tahun di marine
SUR-01	Surveyor (Senior)	Perusahaan Surveyor 1	± 16 tahun, ± 200 kasus/tahun
SUR-02	Surveyor (Vice President)	Perusahaan Surveyor 2	± 8 tahun, ± 2.000 kasus
ADJ-01	Loss Adjuster (Tenaga Ahli)	Perusahaan Loss Adjuster 1	± 21 tahun, ± 300 kasus/tahun
ADJ-02	Loss Adjuster (Tenaga Ahli)	Perusahaan Loss Adjuster 2	± 30+ tahun, 1.000+ kasus
TER-01	Tertanggung (Admin Klaim)	Perusahaan Pelayaran 1	± 6 tahun di klaim
TER-02	Tertanggung (Operasional)	Perusahaan Pelayaran 2	± 9 tahun di klaim
TER-03	Tertanggung (Direktur)	Perusahaan Pelayaran 3	± 10–15 tahun di klaim

Catatan. Angka pengalaman bersifat perkiraan dan dilaporkan oleh informan. Pialang dikode PIA, penanggung PEN, surveyor SUR, loss adjuster ADJ, dan tertanggung TER.

Pengumpulan data

Data dikumpulkan melalui tiga sumber yang saling memperkuat, sesuai metodologi studi kasus (Miles et al., 2020; Yin, 2018). Pertama, wawancara mendalam semi-terstruktur dilakukan terhadap masing-masing dari sebelas informan pada Agustus–September 2025 menggunakan protokol lima bagian: latar belakang, pengalaman klaim, penilaian empat dimensi, perbandingan jalur pialang versus langsung, dan rekomendasi. Setiap wawancara mencakup penilaian terstruktur singkat dengan skala satu sampai lima untuk setiap dimensi efektivitas; nilai ini digunakan untuk menriangulasi, bukan mengukur, narasi yang diperoleh. Wawancara dilakukan dengan persetujuan (informed consent), direkam, dan ditranskrip secara verbatim. Kedua, observasi non-partisipatif dilakukan pada rapat-rapat koordinasi terpilih, menghasilkan catatan lapangan tentang ritme komunikasi, alur dokumen, dan urutan keputusan. Ketiga, telaah dokumen mencakup berkas SOP, timeline klaim, laporan surveyor dan adjuster, surat undertaking dan discharge, serta korespondensi surel atas tiga kasus klaim eksemplar, sehingga memungkinkan penelusuran proses (process tracing) terhadap narasi wawancara.

Analisis data

Analisis mengikuti analisis tematik refleksif (Braun & Clarke, 2021; Byrne, 2022) yang dipadukan dengan model interaktif Miles et al. (2020) dan pencocokan pola ala Yin (2018). Prosedur berlangsung dalam enam fase iteratif pada Oktober–November 2025: familiarisasi melalui pembacaan berulang transkrip; pembangkitan kode awal yang berlandaskan lensa tahap dan dimensi; pencarian tema lintas peran; peninjauan dan penghalusan tema terhadap keseluruhan data; pendefinisian dan penamaan tema akhir; serta pengintegrasian dengan kerangka konseptual. Pengodean memadukan logika induktif dan deduktif, sehingga praktik yang muncul dapat terangkat sembari mempertahankan jangkar teoretik intermediasi, pengurangan asimetri, dan relational coordination. Sebuah matriks lintas-pemangku kepentingan kemudian disusun untuk mengidentifikasi titik konvergensi dan divergensi antarperan, dan matriks tahap–dimensi dibangun untuk melokalisasi setiap intervensi pialang dalam siklus klaim.

Keabsahan (trustworthiness)

Keabsahan dioperasionalkan melalui empat strategi (Guest et al., 2020; Miles et al., 2020). Triangulasi lintas-sumber dan lintas-metode mensyaratkan konvergensi minimal dua indikasi independen sebelum sebuah tema dipertahankan. Member checking, dilakukan pada Desember 2025, mengembalikan ringkasan tematik kepada informan terpilih untuk dikonfirmasi, dengan koreksi terminologis minor yang diakomodasi. Jejak audit (audit trail) mencatat keputusan analitis, revisi kode, dan migrasi tema antar-versi. Refleksivitas peneliti dijaga melalui jurnal yang mendokumentasikan asumsi awal, kejutan, dan pergeseran konseptual selama analisis.

Etika dan posisi peneliti

Partisipasi bersifat sukarela; informan memberikan persetujuan untuk perekaman dan penggunaan kutipan yang disamarkan, serta identitas institusi dimasking. Penulis korespondensi adalah praktisi pada industri asuransi Indonesia, yang memberi akses istimewa ke ekosistem klaim yang sulit dijangkau, tetapi sekaligus menimbulkan risiko bias praktisi-peneliti. Risiko ini dimitigasi melalui bracketing asumsi awal, jurnal reflektif, member checking, dan penyertaan secara sengaja atas akun yang membantah (disconfirming), terutama penilaian yang lebih reservatif dari informan surveyor, sehingga analisis didisiplinkan oleh data, bukan oleh praanggapan profesional. Posisi ini diungkapkan secara penuh pada bagian Pernyataan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Lima tahap klaim marine hull yang dimediasi pialang

Dengan mentriangulasi SOP PT BKN dan akun informan, siklus klaim marine hull terurai menjadi lima tahap: pemberitahuan awal kerugian dan pembukaan berkas (P1); penunjukan surveyor dan loss adjuster (P2); pengumpulan dan verifikasi dokumen (P3); evaluasi dan rekomendasi (P4); serta keputusan, pembayaran, dan penutupan (P5). Pada tiap tahap, aktivitas pialang mengelompok di sekitar tiga mekanisme operasional yang diuraikan pada Tema 1-4, dievaluasi konvergensi-divergensinya pada sub-bagian Konvergensi dan divergensi antarpemangku kepentingan, dan dilokalisasi per tahap pada matriks orkestrasi di sub-bagian Matriks orkestrasi pialang. Seluruh kutipan informan berikut disampaikan dalam bahasa Indonesia; istilah teknis dan kontraktual berbahasa Inggris dipertahankan sebagaimana aslinya. Demi keringkasan, sebagian kutipan dirangkai dari beberapa pernyataan informan dalam wawancara yang sama; tanda […] menandai penggabungan antarsegmen dan kurung siku ([ ]) menandai sisipan penjelas, tanpa mengubah makna.

Tema 1: Kurasi dokumen sebagai penggerak efektivitas

Di seluruh peran pemangku kepentingan, kurasi dokumen muncul sebagai kontribusi pialang yang paling sering dikodekan. Pada tahap FNOL, pialang memverifikasi status premi dan keabsahan polis sebelum meneruskan notifikasi kerugian kepada penanggung (umumnya dalam satu hari kerja) sehingga mencegah pembatalan administratif atas jaminan. Pada tahap pengumpulan dokumen, pialang memelihara checklist bukti yang dibutuhkan per jenis klaim dan menagih item yang belum lengkap dari tertanggung. Informan penanggung menegaskan di sinilah pialang paling kasatmata memampatkan siklus:

> *"Dengan pialang, penanganan klaim lebih mudah terutama untuk collect dokumen; […] pengumpulan dokumen awal lebih cepat dan penyelesaian klaim lebih smooth."*
> – PEN-01, penanggung (Kasie Klaim)

Informan loss adjuster mengamati bahwa kurasi pialang memisahkan kerusakan terkait insiden dari kondisi pre-existing dan mengelompokkan bukti biaya menurut kategori perbaikan, sehingga mempercepat analisis kausasi. Membandingkan berkas yang dimediasi pialang dan langsung, ADJ-02 menyatakan secara eksplisit:

> *"Dokumen berkas awal lebih lengkap dan rapi dalam penanganan klaim yang melibatkan pialang; […] jumlah bolak-balik klarifikasi dokumen dapat diminimalisir […] karena adanya pre-checking."*
> – ADJ-02, loss adjuster (Technical Advisor)

Dari sisi tertanggung, pialang mengubah peran pemohon dari menebak apa yang harus dikirim menjadi menjalankan tugas yang terdefinisi; satu informan menggambarkan alur kerjanya sekadar melaporkan insiden ke pialang, menyortir dokumen yang diminta, lalu menunggu hasil. Surveyor senior bahkan mengapresiasi pialang karena membingkai paket bukti itu sendiri:

> *"Pialang membantu menjelaskan pos biaya, [memastikan] bukti relevan, dan [menstandarkan] format pengajuan klaim."*
> – SUR-01, senior surveyor

Kurasi dokumen dengan demikian bekerja pada dimensi kecepatan dan akurasi sekaligus. Kecepatan membaik karena berkas yang terkurasi memperpendek siklus verifikasi di sisi penanggung; akurasi membaik karena kurasi berfungsi sebagai filter relevansi awal yang menaikkan proporsi bukti yang relevan bagi keputusan. Mekanisme ini bersesuaian dengan

proposisi pengurangan asimetri informasi dalam kerangka, dengan pialang menerjemahkan antara bahasa operasional tertanggung dan bahasa kontraktual-evidensiari yang dibutuhkan penanggung dan adjuster.

Tema 2: Koordinasi komunikasi lintas-pelaku

Tema kedua menangkap fungsi pialang sebagai titik kontak tunggal (single point of contact) yang menyinkronkan komunikasi antarpelaku dengan jadwal, kosakata, dan insentif yang berbeda. Pada tahap penunjukan, pialang mendorong penanggung mengonfirmasi penugasan, menyelaraskan mandat inspeksi dengan wording polis, dan mengatur akses lokasi bersama tertanggung; surveyor mencatat hal ini mengurangi kunjungan lapangan yang sia-sia dan memperjelas brief survei sebelum mobilisasi. Informan penanggung mengalami pialang sebagai fasilitator aktif, bukan sekadar penyambung pasif:

> *"Pengalaman sangat positif; PT BKN proaktif, memahami proses, menjadi jembatan komunikasi yang efektif dan meringankan fungsi marketing."*
> – PEN-02, penanggung (Head Sales Marine)

Bagi loss adjuster, relasinya bersifat lestari dan berorientasi pemecahan masalah, bukan transaksional, dengan pialang diperlakukan sebagai prime client yang tetap terbuka saat kasus menjadi pelik. Karakterisasi paling gamblang datang dari seorang direktur tertanggung, yang menempatkan nilai koordinasi pialang pada perlindungan dari kesalahan langkah prosedural:

> *"Perbedaan besarnya adalah pialang menjadi jembatan komunikasi yang melindungi tertanggung agar tidak salah langkah, sama seperti fungsi lawyer bagi plaintiff."*
> – TER-03, tertanggung (Direktur)

Tema ini bersesuaian erat dengan teori relational coordination: pialang memungkinkan komunikasi yang sering, tepat waktu, dan berorientasi pemecahan masalah, sembari menjaga pengetahuan bersama lintas peran. Kualitas koordinasi tercermin pada dimensi kecepatan dan kepatuhan prosedur. Ketika koordinasi melemah (misalnya saat staf pialang kurang kedalaman teknis), informan melaporkan negosiasi yang lebih panjang dan siklus klarifikasi yang lebih ad hoc, menandakan bahwa efek orkestrasi bergantung pada kompetensi pialang, bukan sekadar kehadirannya. Informan surveyor karenanya menyarankan agar pialang menunjuk satu staf dengan kemampuan dan otoritas untuk menjadwalkan survei dan wawancara serta menyiapkan seluruh berkas.

Tema 3: Transparansi rasional keputusan

Tema ketiga menyangkut visibilitas keputusan dan rasional yang mendasarinya. Di seluruh tahap, informan menggambarkan pialang sebagai kanal utama yang melaluinya tertanggung mengetahui dasar persetujuan, pembayaran sebagian, atau penolakan, meskipun keputusan formal berada pada penanggung. Pialang menerjemahkan penalaran teknis dan kontraktual ke dalam bahasa yang mudah dipahami dan menyediakan ringkasan tertulis atas rasional keputusan. Loss adjuster mengamati bahwa klaim yang dikelola pialang cenderung meninggalkan jejak keputusan yang lebih dapat diaudit (notula diskusi, pertukaran rekomendasi, dan korespondensi persetujuan), dan menegaskan bahwa transparansi diberikan bahkan untuk hasil yang tidak menguntungkan:

> *"Pialang yang baik selalu mengupayakan transparansi klaim kepada Tertanggung, baik untuk klaim yang 'claimable' maupun yang 'unclaimable'."*
> – ADJ-02, loss adjuster

Informan penanggung membingkai mekanisme yang sama dalam istilah keterpertahanan (defensibility), dengan mencatat bahwa keputusan yang berlandas fakta objektif dan klausula

polis, serta dijelaskan secara iteratif alih-alih hanya diungkap pada penutupan, mengurangi area politis dari keputusan yang dipersengketakan. Dari sisi tertanggung, transparansi dialami sebagai pemantauan berkelanjutan: status yang jelas dan terlacak, dengan pialang menandai dokumen yang kurang dan menjelaskan dasar polis dari tiap keputusan. Transparansi bekerja pada penyelarasan pemangku kepentingan dengan mengurangi kesenjangan persepsi antarpihak: ketika tertanggung memahami mengapa suatu potongan diterapkan atau mengapa suatu pos biaya dikecualikan, frekuensi sengketa menurun meski nilai penyelesaian tidak dimaksimalkan.

Tema 4: Pemeliharaan kepatuhan prosedur

Meskipun kepatuhan prosedur lebih jarang diuraikan secara naratif, ia melandasi setiap tema sebelumnya sebagai kondisi yang memungkinkan. Pialang memelihara checklist yang terkait SOP, memantau tonggak SLA, menyimpan rekaman bermutu audit, dan menerbitkan surat discharge saat penutupan. Penanggung menisbahkan kelancaran klaim yang dimediasi pialang pada penerapan SOP yang konsisten dan menilai kepatuhan pada batas atas skala, dengan mengamati bahwa bahkan kasus yang membutuhkan dokumentasi panjang umumnya tetap berada dalam jendela SLA ketika pengingat pialang sistematis. Namun, loss adjuster menyajikan nuansa yang paling berguna secara analitis, dengan menilai kepatuhan hanya pada level moderat dan menisbahkan ketidakpatuhan residual bukan pada pialang, melainkan pada tertanggung:

> *"Secara umum memenuhi target waktu (SLA) […] keterbatasan lebih banyak disebabkan fakta bahwa dokumen atau informasi yang dibutuhkan masih tertahan di Tertanggung."*
> – ADJ-02, loss adjuster (kepatuhan dinilai 3/5)

Nuansa ini menunjukkan bahwa kepatuhan bersifat ko-produksi, bukan ditentukan pialang semata, tetapi pialang adalah pelaku utama yang menjaga disiplin kepatuhan pada level sistem. Hal ini juga menjelaskan mengapa keterlambatan residual yang dilaporkan lintas tema mengelompok pada langkah penyediaan dokumen oleh tertanggung, bukan pada langkah koordinasi pialang.

Konvergensi dan divergensi antarpemangku kepentingan

Akun pemangku kepentingan sangat konvergen pada nilai kurasi dokumen pialang dan pada fungsi pialang sebagai titik kontak tunggal; setiap peran mendukung keduanya. Konvergensi melemah pada dua isu. Pertama, pialang dan tertanggung menilai kecepatan lebih positif dibanding surveyor dan adjuster, yang menekankan bahwa sebagian keterlambatan inheren pada analisis teknis dan tidak dapat dimampatkan oleh orkestrasi; analisis kausasi dan kuotasi perbaikan dibatasi oleh realitas fisik dan kontraktual. Kedua, dan paling konsekuensial, surveyor menilai kontribusi pialang lebih reservatif pada setiap dimensi, dan secara eksplisit menisbahkan kesenjangan itu pada literasi teknis pialang yang tidak merata:

> *"Tidak semua Pialang Asuransi memahami prosedur klaim yang akan dilalui […] tidak semua memiliki kapabilitas teknis [untuk urusan kapal]."*
> – SUR-01, senior surveyor (kecepatan, keadilan, transparansi, dan kepatuhan masing-masing dinilai 3/5)

Kasus yang membantah ini penting secara analitis: ia menunjukkan bahwa kualitas orkestrasi tidak seragam dan bergantung pada kapabilitas staf, sehingga mengualifikasi klaim umum bahwa mediasi pialang meningkatkan seluruh dimensi secara setara. Informan penanggung, di pihaknya, menekankan bahwa pra-penyaringan pialang mengurangi rework internal, sembari menegaskan bahwa otoritas keputusan akhir tetap pada penanggung, sehingga membingkai pialang sebagai koordinator, bukan ko-pengambil keputusan. Tabel 2 mensintesiskan evaluasi

lintas-pemangku kepentingan, memadukan dukungan naratif dengan nilai eksplisit satu sampai lima yang diberikan informan.

Tabel 2. Evaluasi lintas-pemangku kepentingan atas kontribusi pialang per dimensi efektivitas.

Dimensi	Penanggung	Tertanggung	Surveyor	Loss Adjuster
Kecepatan	Kuat (4)	Kuat (4–5)	Moderat (3)	Kuat (4–5)
Akurasi/Keadilan	Kuat (5)	Kuat (5)	Moderat (3)	Kuat (4–5)
Transparansi	Kuat (5)	Kuat (5)	Moderat (3)	Kuat (5)
Kepatuhan Prosedur	Kuat (5)	Kuat (4)	Moderat (3)	Moderat (3–4)

Catatan. Sel mensintesiskan dukungan naratif dan nilai 1–5 yang diberikan informan dalam konteks yang dimediasi pialang; rentang menunjukkan variasi antara dua informan dalam satu peran. Nilai surveyor konsisten moderat dan dinisbahkan informan pada variasi literasi teknis pialang, bukan ketiadaan pialang.

Matriks orkestrasi pialang

Mensintesiskan empat tema di sepanjang lima tahap klaim menghasilkan matriks orkestrasi pialang yang disajikan pada Tabel 3. Matriks ini menentukan intervensi pialang yang teridentifikasi pada setiap perpotongan, memberikan pandangan operasional granular tentang bagaimana ketiga mekanisme orkestrasi terwujud pada titik-titik berbeda dalam siklus klaim. Matriks dimaksudkan sebagai sintesis analitis sekaligus rujukan praktik untuk perancangan SOP.

Tabel 3. Matriks orkestrasi pialang: dimensi efektivitas menurut tahap klaim.

Tahap	Kecepatan	Akurasi/Keadilan	Transparansi	Kepatuhan Prosedur
P1 FNOL & buka berkas	Verifikasi premi dan keabsahan polis; teruskan notifikasi dalam satu hari kerja	Tangkap kronologi insiden dalam istilah relevan-polis	Konfirmasi penerimaan dan buka rekam status terlacak	Cegah pembatalan administratif jaminan
P2 Penunjukan surveyor/adjuster	Dorong penanggung konfirmasi penugasan; atur akses lokasi	Selaraskan mandat inspeksi dengan wording polis	Komunikasikan brief survei ke semua pihak	Catat penugasan dan mandat terhadap SOP
P3 Pengumpulan & verifikasi dokumen	Penagihan item kurang berbasis checklist	Kurasi bukti relevan; pisahkan insiden dari kerusakan pre-existing	Tandai dokumen yang kurang kepada tertanggung	Pelihara log bukti bermutu audit
P4 Evaluasi & rekomendasi	Gelar rapat teknis bersama untuk hindari penundaan beruntun	Rekonsiliasi temuan teknis dengan ketentuan kontraktual	Sediakan ringkasan tertulis rasional keputusan	Dokumentasikan notula dan pertukaran rekomendasi
P5 Keputusan, bayar & tutup	Tindak lanjuti realisasi pembayaran	Verifikasi penyelesaian terhadap adjustment dan polis	Jelaskan dasar persetujuan, pembayaran sebagian, atau penolakan	Terbitkan surat discharge; tutup jejak audit

Catatan. Tiap sel menyatakan intervensi pialang yang dikodekan pada perpotongan tahap–dimensi tersebut; intervensi bersifat saling memperkuat, bukan saling meniadakan.

Pembahasan

Memperluas asimetri informasi ke fase klaim

Kontribusi teoretik pertama adalah memperluas teori asimetri informasi dan intermediasi melampaui fase pencocokan prakontrak yang mendominasi literatur pialang (Cummins & Doherty, 2006; Eckardt, 2002; Focht et al., 2013) ke fase penanganan klaim pascakerugian. Temuan menunjukkan bahwa asimetri pada fase klaim memiliki topologi yang berbeda dari asimetri pada underwriting. Pada underwriting, asimetri bersifat bilateral (penanggung versus tertanggung) dan berpusat pada karakteristik risiko. Pada klaim, asimetri bersifat multipolar: asimetri kontraktual antara penanggung dan tertanggung, asimetri teknis antara pelaku spesialis dan pihak awam, serta asimetri prosedural antara ekspektasi regulasi dan praktik operasional. Pialang, berkat posisi strukturalnya di antara semua pihak, secara unik mampu mengurangi tiap untaian itu, dibuktikan di sini oleh kurasi yang mengodekan ulang fakta operasional menjadi bentuk kontraktual-evidensiari, dan oleh penerjemahan yang membuat temuan teknis terbaca oleh tertanggung. Karenanya, teori intermediasi perlu diperkaya dengan formulasi fase-klaim ketika pialang berfungsi bukan sebagai penjodoh, melainkan sebagai orkestrator informasi yang terdistribusi.

Merekonseptualisasi peran pialang: dari distributor ke orkestrator

Kontribusi kedua adalah rekonseptualisasi peran pialang. Bingkai praktik dan akademik yang dominan menempatkan pialang sebagai perantara distribusi yang menutup penjualan polis dan memperoleh komisi. Temuan menunjukkan bahwa pada klaim marine hull, pialang beroperasi sebagai orkestrator klaim yang nilainya terwujud dalam siklus klaim, bukan pada penutupan polis; ini paling tajam tertangkap dalam analogi tertanggung tentang pialang sebagai lawyer bagi plaintiff. Pembingkaian ulang ini berkonsekuensi bagi teori maupun regulasi. Secara teoretik, ia menggeser unit analisis dari transaksi polis ke proses klaim, membuka ruang persilangan antara ekonomi asuransi dan riset manajemen operasi, khususnya kesarjanaan relational coordination (Bolton et al., 2021; Hoffer Gittell, 2011). Ia juga memperluas akun hukum-prosedural Indonesia (Gultom et al., 2024; Larasati, 2025; Simanjuntak et al., 2021) (Wiajaya, 2020) dengan menyediakan bukti multi-pemangku kepentingan berlandas teori yang tidak disediakan kajian-kajian tersebut. Secara regulatif, hal ini menunjukkan bahwa standar pengawasan pialang yang berpusat pada perilaku titik-penjualan dapat meremehkan taruhan kepentingan publik atas kinerja pialang selama klaim, yakni ketika kesejahteraan pemegang polis paling langsung dipertaruhkan.

Penyelarasan dan divergensi pemangku kepentingan

Kontribusi ketiga menyangkut penyelarasan pemangku kepentingan. Temuan menunjukkan bahwa orkestrasi pialang menghasilkan konvergensi yang lebih kuat pada transparansi dan kurasi dokumen daripada pada kecepatan, dan bahwa surveyor (pelaku yang paling berpijak pada inspeksi fisik) adalah penilai yang paling reservatif. Pola ini menunjukkan bahwa pialang lebih mampu mempersempit kesenjangan persepsi tentang rasional keputusan daripada memampatkan waktu analisis teknis, yang dibatasi oleh realitas fisik dan kontraktual survei maritim, dan bahwa efek orkestrasi bergantung pada literasi teknis pialang. Teori pemangku kepentingan karenanya tervalidasi sebagian: pialang menjaga kriteria yang bersaing tetap berada dalam koridor keberterimaan tanpa mampu memenuhi semua kriteria secara serentak (Freeman et al., 2021). Hal

ini berimplikasi praktis bagi pengelolaan ekspektasi: SLA pialang sebaiknya membedakan dimensi yang dapat dimampatkan (kecepatan administratif, transparansi) dari dimensi yang dibatasi oleh linimasa teknis eksternal (analisis kausasi, kuotasi perbaikan).

Implikasi praktis

Bagi pialang, temuan mendukung pengodifikasian ketiga mekanisme orkestrasi ke dalam SOP formal dan kerangka kompetensi. Kurasi dokumen sebaiknya difasilitasi portal digital dan checklist terstandar per jenis klaim. Koordinasi komunikasi sebaiknya ditopang status tracker yang terlihat oleh semua pihak, protokol titik kontak tunggal, dan standar notulensi untuk rapat bersama, dengan satu staf yang memegang otoritas penjadwalan. Transparansi rasional keputusan sebaiknya dioperasionalkan melalui ringkasan tertulis setelah tiap titik keputusan substantif, dalam bahasa yang mudah dipahami tertanggung non-spesialis. Investasi pada pelatihan teknis (khususnya wording hull and machinery dan hukum salvage) akan langsung menjawab variasi pialang yang diangkat informan surveyor.

Bagi penanggung, berkas yang dimediasi pialang layak memperoleh protokol penanganan yang terdiferensiasi: template intake terstandar yang selaras dengan checklist pialang, SLA timbal balik yang mencakup waktu respons penanggung atas permintaan pialang, serta jalur eskalasi bersama akan memperbesar perolehan efisiensi yang teridentifikasi di sini. Bagi tertanggung (khususnya operator pelayaran dengan literasi asuransi terbatas), temuan menegaskan pentingnya kesiapan internal, mencakup prosedur dokumentasi insiden, titik kontak yang ditunjuk, dan keterlibatan proaktif dengan saran pialang mengenai kecukupan sum insured, mengingat keterlambatan residual mengelompok pada langkah penyediaan dokumen tertanggung. Bagi regulator dan asosiasi industri, temuan menyediakan basis empiris untuk memformalkan standar kompetensi pialang dalam penanganan klaim, mendorong berkas klaim elektronik yang dapat diakses pihak terkait, dan mengakui fungsi pialang dalam kerangka tata kelola klaim melampaui fokus perilaku penjualan.

KESIMPULAN

Penelitian ini mengkaji bagaimana pialang asuransi berkontribusi terhadap efektivitas klaim marine hull di Indonesia dari perspektif kualitatif multi-pemangku kepentingan dan mengusulkan rekonseptualisasi peran pialang sebagai orkestrator klaim. Bersumber dari sebelas informan kunci lintas lima peran dalam ekosistem klaim PT BKN dan dengan menriangulasi data wawancara, observasi, dan dokumen, penelitian mengidentifikasi tiga mekanisme orkestrasi (kurasi dan standardisasi dokumen, koordinasi komunikasi lintas-pelaku, serta transparansi rasional keputusan) yang bekerja di sepanjang lima tahap klaim dan menghasilkan efek teramati pada empat dimensi efektivitas. Matriks orkestrasi 4×5 dikembangkan sebagai sintesis analitis sekaligus rujukan praktik.

Penelitian memiliki keterbatasan yang membatasi klaimnya. Desain kasus tunggal pada satu perusahaan pialang membatasi generalisasi statistik, meski generalisasi analitik ke konteks pialang yang sebanding ditopang oleh deskripsi yang kaya. Penilaian terstruktur merupakan alat bantu triangulasi interpretatif, bukan pengukuran, dan analisis waktu siklus kuantitatif berada di luar lingkup studi, sehingga efek kecepatan yang presisi diserahkan kepada riset lanjutan. Fokus pada marine hull belum menegaskan apakah konstruk orkestrator berlaku pada lini lain, meski mekanisme yang mendasarinya (asimetri informasi, relational coordination, dan penyelarasan pemangku kepentingan) mengisyaratkan keberlakuan yang sebanding pada lini kompleks lain seperti energi, penerbangan, dan rekayasa. Posisi industri penulis korespondensi merupakan pertimbangan tambahan, yang dimitigasi melalui strategi reflektif dan kasus pembantah pada

Bagian 3.

Riset lanjutan dapat menguji konstruk orkestrator secara kuantitatif melalui analitika siklus klaim, memperluas kerangka ke desain komparatif multi-pialang, dan memasukkan perspektif regulator dan reasuradur. Studi lintas-lini dapat menguji kondisi batas konstruk, sementara desain longitudinal dapat menelaah bagaimana digitalisasi membentuk ulang orkestrasi pialang secara real time. Dengan memosisikan pialang sebagai orkestrator klaim yang berlandas tiga mekanisme operasional, tulisan ini menyumbang lensa pemersatu yang menghubungkan teori intermediasi asuransi, relational coordination, dan tata kelola pemangku kepentingan, serta menawarkan kerangka yang generatif secara teoretik sekaligus dapat ditindaklanjuti secara operasional.

DAFTAR REFERENSI

Allianz Commercial. (2024). *Safety and Shipping Review 2024: An annual review of trends and developments in shipping losses and safety*.

Bolton, R., Logan, C., & Gittell, J. H. (2021). Revisiting relational coordination: a systematic review. *The Journal of Applied Behavioral Science*, *57*(3), 290–322.

Braun, V., & Clarke, V. (2021). *Thematic analysis: A practical guide*.

Byrne, D. (2022). A worked example of Braun and Clarke's approach to reflexive thematic analysis. *Quality & Quantity*, *56*(3), 1391–1412.

Cummins, J. D., & Doherty, N. A. (2006). The economics of insurance intermediaries. *Journal of Risk and Insurance*, *73*(3), 359–396.

Dulleck, U., & Kerschbamer, R. (2006). On doctors, mechanics, and computer specialists: The economics of credence goods. *Journal of Economic Literature*, *44*(1), 5–42.

Eckardt, M. (2002). *Agent and Broker Intermediaries in Insurance Markets--An Empirical Analysis of Market Outcomes*. Thünen-Series of Applied Economic Theory-Working Paper.

Focht, U., Richter, A., & Schiller, J. (2013). Intermediation and (Mis-)Matching in Insurance Markets—Who Should Pay the Insurance Broker? *Journal of Risk and Insurance*, *80*(2), 329–350. https://doi.org/10.1111/j.1539-6975.2012.01475.x

Freeman, R. E., Dmytriyev, S. D., & Phillips, R. A. (2021). Stakeholder theory and the resource-based view of the firm. *Journal of Management*, *47*(7), 1757–1770.

Guest, G., Namey, E., & Chen, M. (2020). A simple method to assess and report thematic saturation in qualitative research. *PloS One*, *15*(5), e0232076.

Gultom, E., Rohani, S., & Disyon, H. (2024). Optimization of Insurance Brokerage Institutions in Realizing the Trust of the Indonesian Community. *Media Iuris*, *7*(3), 439–456. https://doi.org/10.20473/mi.v7i3.57765

Hoffer Gittell, J. (2011). *New directions for relational coordination theory*.

IUMI. (2025). *Global marine insurance report 2024*.

Larasati, A. D. (2025). Tanggung Jawab Perusahaan Pialang Asuransi Dalam Perjanjian Asuransi Pengangkutan Barang Atas Pembayaran Klaim Tertanggung. *Oase: Multidisciplinary and Interdisciplinary Journal*, *1 No.2*(2 SE-Articles), 156–164. https://doi.org/10.59971/oase.v1i2.74

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2020). *Qualitative data analysis*. sage.

Mishkin, F. S. (2007). *The economics of money, banking, and financial markets*. Pearson education.

OECD. (2024). *Global insurance market trends 2024*.

OJK. (2016). *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 70 /POJK.05/2016 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Pialang Asuransi, Perusahaan Pialang Reasuransi,*

dan Perusahaan Penilai Kerugian Asuransi.

OJK. (2019). *Buku 4 – Perasuransian (Seri Literasi Keuangan, Edisi Revisi)*.

OJK. (2022). *Peraturan OJK Nomor 28 Tahun 2022 tentang Perubahan atas POJK Nomor 70/POJK.05/2016.*

OJK. (2023). *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 Tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan*.

OJK. (2024). *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 34 Tahun 2024 Tentang Pengembangan Kualitas Sumber Daya Manusia Bagi Perusahaan Perasuransian, Lembaga Penjamin, Dana Pensiun, Serta Lembaga Khusus Bidang Perasuransian, Penjaminan, dan Dana Pensiun*.

Parasuraman, Berry L, & Zeithaml. (1988). SERVQUAL: A multiple Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing* , *64*(1), 12–40.

Rejda, G. E. (2005). *Principles of risk management and insurance*. Pearson Education India.

Simanjuntak, M., Harjono, D. K., & Widiarty, W. S. (2021). Penyelesaian Klaim Asuransi Marine Hull And Machinery Di Pt Asuransi Purna Artanugraha (Studi Kasus Putusan Ma-Ri No. 1815 K/Pdt/2015). *To-Ra*, *7*, 157–169.

Stricker, L., Wagner, J., & Zeier Röschmann, A. (2023). The Future of Insurance Intermediation in the Age of the Digital Platform Economy. *Journal of Risk and Financial Management*, *16*(9), 381. https://doi.org/10.3390/jrfm16090381

Tazani, A. A., Utomo, A. P. D., & Putra, V. A. D. A. (2024). Penyelesaian Klaim Asuransi Kapal Berbendera Indonesia Terhadap Perjanjian Asuransi Yang Disepakti Tunduk Pada Hukum Inggris Berdasarkan Pengadilan Indonesia. *Jurnal Sains Dan Teknologi Maritim*, *25*(1), 40–49. https://doi.org/10.33556/jstm.v25i1.414

UNCTAD. (2024). *Review of maritime transport 2024*.

Undang-Undang (UU) Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian (2014).

Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications* (Vol. 6). Sage Thousand Oaks, CA.