

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Pengalaman bekerja sebagai Claim Analyst dan Reporting Analyst di Halodoc selama tujuh tahun terakhir telah memberikan pemahaman yang mendalam mengenai dinamika operasional di industri healthtech, khususnya dalam manajemen klaim asuransi. Selama periode tersebut, saya secara langsung merasakan tantangan dan tekanan yang timbul dari tingginya volume klaim, beragamnya Service Level Agreement (SLA), dan tuntutan ketelitian yang tinggi.

Refleksi diri menunjukkan bahwa kunci untuk mengatasi tantangan tersebut bukan hanya pada kerja keras, tetapi juga pada kemampuan mengelola pekerjaan secara cerdas. Kinerja pengabdian dan pengembangan yang telah dilakukan melalui perancangan checklist kinerja adalah bukti nyata dari pemahaman ini. Inovasi ini menjadi jembatan antara tuntutan produktivitas perusahaan dengan kebutuhan karyawan akan lingkungan kerja yang sehat.

Tugas akhir ini menyajikan representasi dari pengalaman praktis dan refleksi mendalam untuk mengatasi tantangan operasional dan psikososial di lingkungan kerja health-tech yang dinamis. Melalui inovasi checklist kinerja, alur kerja manual berhasil diubah menjadi sistem yang terstruktur. Inovasi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional dan akurasi data, tetapi juga memecah target SLA yang kompleks menjadi tugas-tugas mikro yang spesifik, sejalan dengan prinsip Teori Pengaturan Tujuan dan Manajemen Berdasarkan Tujuan (MBO).

Dengan memvisualisasikan prioritas, checklist ini membantu tim mengelola beban kerja dan meminimalkan human error. Hasilnya terbukti signifikan: jumlah laporan klaim yang terlewat dari tujuh asuransi per bulan berhasil ditekan hingga nol dalam satu bulan pertama implementasinya. Selain itu, jadwal pengiriman laporan kini menjadi lebih terstruktur dan konsisten, menunjukkan peningkatan kinerja yang berkelanjutan.

Inovasi ini memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kesehatan mental karyawan. Penerapan checklist meningkatkan rasa kontrol (high control) atas pekerjaan, yang berperan penting dalam mengurangi stres kerja sesuai Model Permintaan-Kontrol (Karasek, 1979). Dampak ini teridentifikasi dari berkurangnya keluhan dan tanda-tanda stres, serta peningkatan fokus karyawan dalam bekerja.

Dengan berfungsi sebagai sumber daya kerja (job resources) tambahan, checklist menciptakan keseimbangan yang lebih baik antara tuntutan pekerjaan yang tinggi dan kapasitas karyawan, sehingga menghasilkan lingkungan kerja yang lebih sehat dan produktif. Secara keseluruhan, pengembangan checklist kinerja menunjukkan bahwa strategi manajemen yang efektif dapat sejalan dengan upaya menjaga kesehatan dan keselamatan kerja. Inovasi ini membuktikan bahwa sebuah alat sederhana yang didukung oleh teori ilmiah dapat memberikan dampak signifikan dalam menciptakan lingkungan kerja yang lebih sehat, produktif, dan berkelanjutan.

Melalui perpaduan antara pengalaman praktis dan landasan teori ilmiah, penelitian ini menegaskan bahwa solusi sederhana namun terstruktur, seperti checklist, dapat menjadi instrumen strategis untuk manajemen risiko operasional dan psikososial di lingkungan kerja bertekanan tinggi. Inovasi ini tidak hanya berhasil mengatasi masalah ketidakpatuhan SLA dan kerugian finansial, tetapi juga memperkuat budaya kerja yang berfokus pada efisiensi, akuntabilitas, dan kesejahteraan karyawan. Dengan demikian, tugas akhir ini menjadi kontribusi nyata yang relevan bagi pengembangan praktik K3 di sektor digital, di mana tuntutan kerja yang dinamis menjadi norma.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pengembangan yang telah dilakukan, berikut adalah beberapa saran yang dapat dipertimbangkan oleh manajemen Halodoc, khususnya untuk divisi Claim Management/Operation Department:

1. Mengimplementasikan checklist Kinerja secara Menyeluruh: Sebaiknya perusahaan mengimplementasikan checklist kinerja yang telah dirancang ini ke seluruh tim Reporting Claim Analyst. Hal ini akan menciptakan standar kerja yang seragam, mempermudah pemantauan kinerja secara terpusat, dan memberikan manfaat manajemen stres yang merata bagi seluruh karyawan.
2. Mengadakan Pelatihan Manajemen Waktu dan Kesejahteraan Karyawan Meskipun checklist kinerja telah membantu, pelatihan khusus mengenai teknik manajemen waktu (seperti Eisenhower Matrix atau Time Blocking) dapat memperkuat kemampuan karyawan dalam menggunakan alat tersebut secara optimal. Pelatihan ini juga dapat diintegrasikan dengan program kesejahteraan mental untuk membangun resiliensi karyawan secara berkelanjutan.

3. Mengintegrasikan Sistem Notifikasi Lanjutan : Untuk lebih meningkatkan efisiensi, Cheklis kinerja dapat dikembangkan lebih lanjut dengan menambahkan sistem notifikasi otomatis melalui platform komunikasi internal (misalnya, email atau Slack) yang akan mengingatkan karyawan tentang klaim yang mendekati tenggat waktu SLA.
4. Mendorong Budaya Transparansi Data : Mendorong budaya di mana data kinerja dipahami sebagai alat untuk pengembangan diri, bukan hanya sebagai alat evaluasi. Dengan demikian, karyawan akan merasa lebih nyaman menggunakan dashboard untuk mengelola pekerjaan mereka dan berani berinisiatif untuk meningkatkan performa.