



**LAPORAN KEBERLANJUTAN  
PERUSAHAAN ASURANSI JIWA  
TAHUN 2020**

**PT ASURANSI JIWA RELIANCE INDONESIA**

**REALISASI RENCANA BISNIS  
PERUSAHAAN ASURANSI JiWA  
Tahun 2019**

**PT ASURANSI JiWA RELIANCE INDONESIA**  
Menara Batavia Jl. KH. Mas Mansyur Kav 126 Jakarta

Jakarta, 29 Juni 2020

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Prihantoro', is written over a faint blue watermark that reads 'Reliance'.

Prihantoro  
Direktur Utama

### Profil Perusahaan

1. Nama Perusahaan : PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia  
 2. Alamat Lengkap : Menara Batavia Jl. KH. Mas Mansyur Kav 126 Jakarta  
 3. Telepon & Fax : 021-57930008 & 021-57930010  
 4. Email : [info@reliance-life.com](mailto:info@reliance-life.com)  
 5. NPWP : 03.234.762.7.022.000  
 6. No. & Tanggal Izin Usaha : KEP-762/KM.10/2012 & 27 Desember 2012  
 7. Unit Syariah  
 Alamat Lengkap : Menara Batavia Jl. KH. Mas Mansyur Kav 126 Jakarta  
 a. Telepon dan Fax : 021-57930008 & 021-57930010  
 b. Email : [info@reliance-life.com](mailto:info@reliance-life.com)  
 c. NPWP : 03.234.762.7.022.000  
 d. No. & Tanggal Izin Usaha : KEP-99/NB.223/2017 & 7 September 2017  
 e. Pimpinan Unit Syariah : Tahtina Nur Anggraeni
8. Pemegang Saham :

Kepemilikan Saham		
Nama Pemegang Saham	Presentase	Rupiah
PT Reliance Capital Management	99%	148.500.000.000 (Seratus empat puluh delapan miliar lima ratus juta rupiah)
Anton Budidjaja	1%	1.500.000.000 (Satu miliar lima ratus juta rupiah)
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>150.000.000.000 (Seratus lima puluh miliar rupiah)</b>

### 9. Direksi dan Dewan Komisaris

Nama Direksi	Jabatan	Nama Komisaris	Jabatan
Prihantoro	Direktur Utama	Anton Budidjaja	Komisaris Utama
Jimmy Jerry	Direktur	I Nyoman Sutedja	Komisaris Independen
Gideon Heru Prasetya	Direktur		

### 10. Dewan Pengawas Syariah

Nama DPS	Jabatan
Dr. H. Jafril Khalil, MCL, FIIS	Dewan Pengawas Syariah

### 11. PIC Rencana Bisnis

Nama	Jabatan	Nomor Telepon Ext	Email
Sutarto	Manager of Marketing and Business Development	021-57930008 Ext. 228	<a href="mailto:sutarto@reliance-life.com">sutarto@reliance-life.com</a>

**PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia,**



**Prihantoro**  
*Direktur Utama*

**Gideon Heru Prasetya**  
*Direktur*

## DAFTAR ISI

Halaman	i
Halaman Cover	iii
Profil Perusahaan	
Daftar Isi	
<b>1. Penjelasan Strategi Keberlanjutan</b>	<b>1</b>
<b>2. Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan</b>	<b>2</b>
a. Aspek Ekonomi	2
b. Aspek Lingkungan Hidup	5
c. Aspek sosial yang merupakan uraian mengenai dampak positif dan negatif dari penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi masyarakat dan lingkungan (termasuk orang, daerah, dan dunia)	7
<b>3. Profil Singkat Perusahaan singkat menyajikan gambaran keseluruhan mengenai karakteristik LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik</b>	<b>7</b>
a. Visi, Misi dan Nilai Keberlanjutan LJK, Emiten dan Perusahaan Publik	7
b. Nama, alamat, nomor telepon, nomor faksimil, alamat surat elektronik (e-mail), dan situs web LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik, serta Kantor cabang dan/atau kantor perwakilan LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik	9
c. Skala usaha LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik secara singkat	11
d. Penjelasan singkat mengenai produk, layanan, dan kegiatan usaha yang dijalankan	12
e. Keanggotaan pada asosiasi	14
f. Perubahan LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik yang bersifat signifikan, antara lain terkait dengan penutupan atau pembukaan cabang, dan struktur kepemilikan	14
<b>4. Penjelasan Direksi</b>	<b>15</b>
a. Kebijakan untuk merespon tantangan dalam pemenuhan strategi keberlanjutan.	15
b. Penerapan Keuangan Berkelanjutan	18
c. Strategi Pencapaian Target	21
<b>5. Tata Kelola Keberlanjutan</b>	<b>22</b>
a. Uraian mengenai tugas bagi Direksi dan Dewan Komisaris	22
b. Penjelasan mengenai pengembangan kompetensi yang dilaksanakan terhadap anggota Direksi	24
c. Penjelasan mengenai prosedur LJK, Emiten dan Perusahaan Publik dalam mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan risiko	24
d. Penjelasan mengenai pemangku kepentingan	27
e. Permasalahan yang dihadapi, perkembangan, dan pengaruh terhadap penerapan Keuangan Berkelanjutan	31

<b>6. Kinerja Keberlanjutan</b>	<b>31</b>
a. Penjelasan mengenai kegiatan membangun budaya keberlanjutan di Internal LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik	31
b. Uraian mengenai kinerja ekonomi dalam 3 (tiga) tahun terakhir	32
c. Kinerja sosial dalam 3 (tiga) tahun terakhir	33
d. Kinerja Lingkungan Hidup bagi LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik	41
e. Kinerja Lingkungan Hidup bagi LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan Lingkungan Hidup	42
f. Tanggung jawab pengembangan Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan	42
<b>7. Verifikasi tertulis dari pihak independen</b>	<b>43</b>

## 1. Penjelasan Strategi Keberlanjutan

- a. Rencana dan Langkah-Langkah Strategis yang Akan Ditempuh oleh Perusahaan jangka Pendek
  1. Penguatan management resiko pada seluruh lini bisnis antara lain :
    - a. Selektif Terhadap bisnis yang bersumber dari Asuransi Jiwa Kredit dengan cara :
      - a) Menetapkan standar baru pada sisi teknik
      - b) Membuat standar baru pada sisi cash flow dan
      - c) Menyesuaikan metode pencatatan accounting dengan IFRS 2017
    - b. Melakukan Monitoring dan evaluasi bisnis yang terjadwal seperti :
      - a) Menetapkan standar baru pada sisi teknik
      - b) Penguatan management resiko pada eksisting & new bisnis
      - c) Membuat standar monitoring yang terjadwal secara bulanan
    - c. Peningkatan Sumber Daya Manusia yang memiliki kompetensi dan kemampuan yang memadai di bidang asuransi jiwa dengan cara :
      - a) Mengikuti pelatihan SDM pada masing-masing bidang asuransi jiwa
      - b) Mengikuti Sertifikasi dasar Asuransi Jiwa
  2. Fokus terhadap produk short term period dengan cara :
    - a. Meningkatkan penjualan produk Group Term Life dan Term Life Syariah
      - a) Memaksimalkan jaringan-jaringan komunitas dan koperasi serta lembaga pendidikan
      - b) Menciptakan produk competitive
      - c) Mengembangkan tenaga pemasar eksternal
- b. Rencana dan Langkah-Langkah Strategis Jangka Menengah adalah dapat memaksimalkan penerimaan dari internal bisnis unit yang bernaung di bawah Reliance Group, dengan cara melakukan :
  1. Bundling produk dengan internal bisnis unit Reliance Group, dilakukan dengan cara strategic seperti :
    - a) Bundling produk asuransi dengan asuransi reliance general
    - b) Dapat memberikan competitive price
    - c) Co-Branding dengan Internal Bisnis Unit Reliance
  2. Cross Selling penjualan dengan internal bisnis unit Reliance Group, dilakukan dengan cara strategic seperti :
    - a) Cross selling dengan seluruh bisnis unit reliance group
    - b) Memaksimalkan kantor Pemasaran dari masing-masing internal bisnis unit sehingga terciptanya kantor pemasaran terpadu

c. Rencana dan Langkah-Langkah Strategis Jangka Panjang

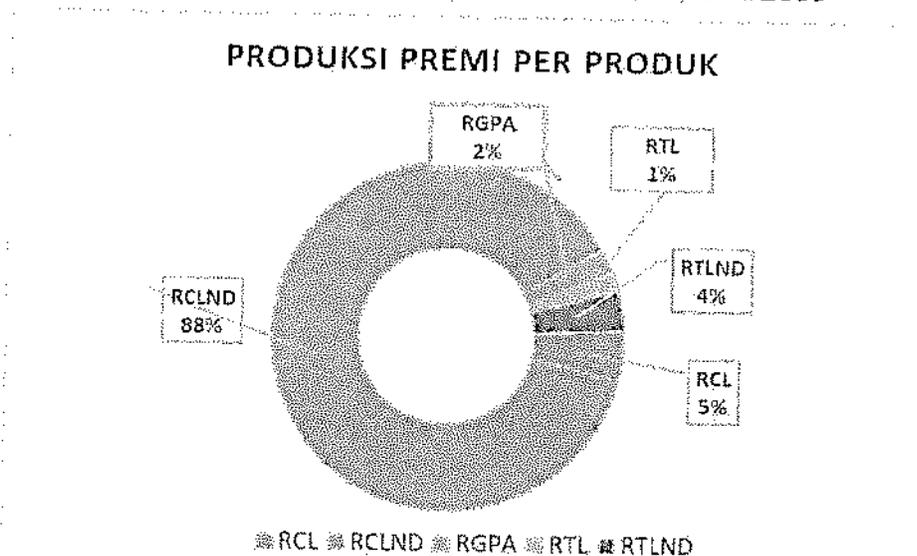
1. Dapat mengembangkan transformasi Teknologi informasi perusahaan antara lain :
  - a) Mengembangkan *Application Programming Interface (API)*
  - b) Mengembangkan saluran distribusi alat pemasaran secara digital
  - c) Mengembangkan Transaksi Layanan secara digital
  - d) Pengembangan sistem *back office* yang terintegrasi
  - e) Pengembangan proses klaim secara digital
2. Meningkatkan pelayanan dan edukasi yang terintegrasi, dengan langkah-langkah strategic seperti :
  - a) Pengembangan divisi pelayanan kosumen dengan cara :
    1. Mengembangkan jaringan IT agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada kosumen
    2. Mengembangkan sumber daya manusia
    3. Mengembangkan jaringan kantor di wilayah potensial di Indonesia
  - b) Melakukan Integrasi data kosumen dan portofolio kosumen, dengan cara :
    1. Mengembangkan akses *database* secara digital
    2. Melakukan sosialisasi, edukasi dan literasi kepada kosumen

2. Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan

a. Aspek Ekonomi

1) Kuantitas Produksi atau Jasa Penjual

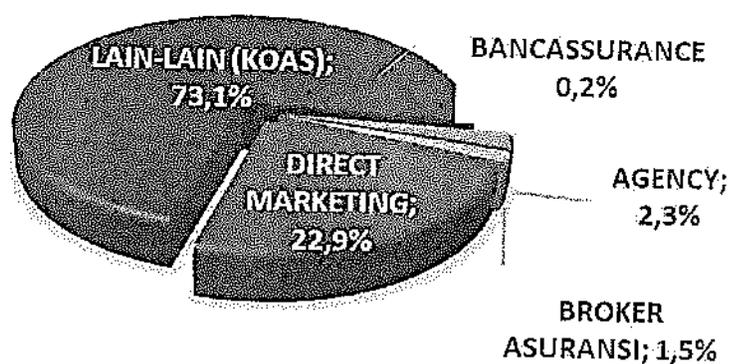
Gambar 1. Produksi Premi Per Produk Tahun 2019



Pada tahun 2019 produksi premi sebesar 220,9 Miliar, pendapatan premi tersebut bersumber dari produk-produk kompetitif yang di miliki PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia, pendapatan premi berdasarkan produk terbesar bersumber dari produk *Reliance Credit Life Natural Death (RCL-ND)* dengan porsi sebesar 88%, hal ini menunjukkan bahwa saat ini produk paling kompetitif di pasar yang di miliki perusahaan adalah produk *Reliance credit life Natural Death (RCL-ND)* yaitu Produk yang digunakan untuk Asuransi Kredit Debitur Bank, Koperasi dan Lembaga Keuangan NonBank lainnya. Produk ini memberikan manfaat Asuransi sebesar sisa pinjaman pokok kepada Penerima Manfaat apabila Peserta meninggal dunia dalam masa pertanggungan Asuransi karena sakit, selain itu produk dengan porsi terbesar ke dua yaitu produk *Reliance Credit Life (RCL)* dengan porsi 5% dari total produksi premi, disisi lain saat ini perusahaan mulai melakukan shifting dengan produk-produk yang bersifat *short periode* yaitu produk *term life* dengan pangsa pasar lembaga pendidikan, komunitas dan serta pelaku usaha mikro.

Gambar 2. Produksi Premi Per Channel Distribution Tahun 2019

### PRODUKSI PREMI MENURUT CHANNEL DISTRIBUTION



Produksi premi terbesar perusahaan berdasarkan channel distribution Koasuransi dan lain-lain channel ini menjadi efektif dikarenakan terdapatnya beberapa kerjasama dan share bisnis baik dari asuransi General maupun dari group reliance dan unit bisnis reliance itu sendiri, selanjutnya produksi dari channel Direct Marketing memiliki porsi terbesar ke dua yaitu sebesar 22,9% dari total pendapatan premi tahun 2019 dengan pangsa pasar tersebar di seluruh wilayah di Indonesia.

2) Pendapatan dan Penjualan

Tabel 1. Pendapatan Premi PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia Tahun 2017-2019

URAIAN BISNIS	2017			2018			2019		
	Rencana	Realisasi	Deviasi	Rencana	Realisasi	Deviasi	Rencana	Realisasi	Deviasi
Pendapatan premi	396.540,00	394.149,18	-1%	449.519,00	352.554,08	-22%	625.158,73	220.931,71	-65%

Pada tahun 2017 PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia menetapkan target pendapatan premi sebesar 396,5 Miliar pada tahun tersebut seluruh bisnis perusahaan berjalan dengan lancar sehingga perusahaan dapat memenuhi target yang telah ditetapkan yaitu sebesar 394,1 miliar atau deviasi sebesar 1% dari target yang telah ditetapkan, melihat pencapaian yang telah diperoleh perusahaan pada tahun tersebut yang sangat baik sehingga para pemangku kepentingan menaikkan target perusahaan yang akan dicapai pada tahun 2018 hal ini dikarenakan terdapatnya perluasan bisnis untuk produk non -Asuransi Jiwa Kredit (Non -AJK) serta produk endowment (asuransi dwiguna) yang lebih bersifat individu namun disisi lain pada tahun yang sama terdapat penurunan pada produksi non -AJK yang membuat deviasi dari target sebesar 22%. Dan selanjutnya untuk periode tahun 2019 terdapat perubahan signifikan pada kebijakan perusahaan dimana perusahaan mulai melakukan seleksi secara ketat terhadap bisnis-bisnis yang bersumber dari Asuransi Jiwa Kredit (AJK) yang menimbulkan penurunan signifikan dari sisi produksi, sementara sifting produk non-AJK belum dapat memberikan kontribusi yang besar bagi perusahaan pada sisi pendapatan produksi.

3) Laba atau Rugi Bersih

Tabel 2. Total Laba (Rugi) Komprehensif PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia Tahun 2017 - 2019

URAIAN BISNIS	2017			2018			2019		
	Rencana	Realisasi	Deviasi	Rencana	Realisasi	Deviasi	Rencana	Realisasi	Deviasi
TOTAL LABA (RUGI) KOMPREHENSIF	32.037,00	26.577,54	-17%	36.180,00	(76.086,88)	-310%	48.208,17	4.692,08	-90%

Total Laba Rugi Komprehensif perusahaan pada tahun 2017 di peroleh sebesar 83% dari target yang telah ditetapkan atau deviasi sebesar 17% dan pencapaian pada tahun 2018 terdapat deviasi sebesar 310% dari target yang telah ditetapkan pada tahun tersebut, selanjutnya untuk tahun 2019 perusahaan memperoleh total laba rugi komprehensif sebesar 10% dari target yang telah ditetapkan atau deviasi sebesar 90%.

4) Produk Ramah Lingkungan

Secara mendasar produk yang dimiliki oleh Perusahaan merupakan produk ramah lingkungan dikarenakan kami telah beralih memberikan dokumen seperti tagihan premi, kwitansi, daftar peserta, surat korespondensi bersifat digital. Dimana penggunaan kertas sangat minim yakni hanya untuk penerbitan Polis

5) Pelibatan pihak lokal yang berkaitan dengan proses bisnis keuangan berkelanjutan

Dalam Realisasi nya keuangan berkelanjutan perusahaan melibatkan pihak lokal, pihak lokal yang di maksud adalah komunitas -komunitas yang telah bekerjasama dengan perusahaan di seluruh wilayah Pemasaran perusahaan. Komunitas tersebut merupakan bagian dari strategi perusahaan untuk melakukan penetrasi pasar di wilayah masing-masing, karena pendekatan dengan menggunakan orang-orang sekitar yang memiliki akses lebih baik, akan lebih memudahkan perusahaan dalam merealisasikan strategi-strategi perusahaan.

b. Aspek Lingkungan Hidup

1. Penggunaan Energi (antara lain listrik dan air);

Penggunaan sumber energi *Reliance Life* yang paling utama adalah listrik dan bahan bakar minyak (BBM). Listrik bersumber dari PT PLN (Persero), dan gedung tempat sewa ruangan kantor *Reliance Life* menyiapkan genset sebagai alternatif jika listrik dari PLN padam.

Penggunaan energi listrik dalam operasional kantor *Reliance Life* digunakan untuk penerangan ruangan kerja, menghidupkan sarana dan prasarana untuk menunjang pekerjaan kantor agar berjalan dengan baik, dan lain sebagainya.

Penggunaan bahan bakar minyak (BBM) digunakan untuk mengisi bensin kendaraan operasional kantor, jenis bensin yang digunakan Pertamina.

Untuk mengefisiensi penggunaan energi listrik, *Reliance Life* melakukan beberapa program berikut:

- Menggunakan lampu TL dengan teknologi LED yang menyerap energi lebih sedikit namun memberikan pencahayaan yang baik (sesuai dengan kebutuhan).

- Menjadwalkan penggunaan listrik yang tepat namun tetap memperhatikan kenyamanan dan keamanan demi memaksimalkan pemakaian listrik. Pada waktu selesainya jam operasional kantor, AC akan dimatikan oleh petugas teknisi dan petugas keamanan dari Gedung. Sedangkan lampu-lampu akan dimatikan maksimal pukul 20:00 WIB kecuali ada permintaan atas pemakaian ruangan kerja untuk pekerjaan lembur.
- Pada saat cuaca di musim hujan udara otomatis akan sejuk atau dingin dengan sendirinya di dalam ruangan. Penggunaan pengaturan temperature AC pada fasilitas ruang kerja akan dikurangi, sehingga dapat mengurangi listrik pada penggunaan AC.
- Menggunakan fitur hemat energi yang ada pada peralatan komputer seperti *screen saver* atau *power save mode*.

Dalam hal ini, *Reliance Life* menyampaikan data penggunaan energi listrik pada tahun 2019 berdasarkan biaya yang dikeluarkan pada tahun tersebut.

Tabel 3.  
Konsumsi Energi Listrik *Reliance Life*

SUMBER	2019
LISTRIK	Rp 137.769.154,-

*Nb: Dihitung berdasarkan tarif listrik pada tagihan setiap bulannya.*

2. Pengurangan emisi yang dihasilkan (bagi LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan Lingkungan Hidup)

Sumber emisi yang dihasilkan *Reliance Life* berkaitan dengan penggunaan bahan bakar minyak (BBM) dan energi listrik yaitu menghasilkan emisi gas rumah kaca secara langsung dan tidak langsung. Selain itu *Reliance Life* juga menghasilkan emisi dari penggunaan mesin pengatur udara (AC). Dan yang terakhir emisi pada udara yang bersumber dari penggunaan bahan bakar minyak dari kendaraan operasional kantor dan genset.

Upaya *Reliance Life* dalam mengurangi emisi, yaitu melakukan penghematan dalam penggunaan energi listrik dan bahan bakar minyak (BBM), dengan menggunakan kendaraan operasional kantor yang menggunakan bahan bakar Pertamina agar lebih ramah lingkungan.

- c. Aspek sosial yang merupakan uraian mengenai dampak positif dan negatif dari penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi masyarakat dan lingkungan (termasuk orang, daerah, dan dana)

Untuk mendukung pembangunan berkelanjutan dalam aspek sosial serta mewujudkan lingkungan kerja sehat dan aman, Maka Perusahaan melakukan Program TJSL (Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan) melalui CSR (*Corporate Social Responsibility*).

Kebijakan dan Strategi CSR yang diterapkan sesuai dengan Visi, Misi perusahaan. PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia melakukan kerjasama dengan pihak internal maupun eksternal dalam pelaksanaan kegiatan CSR, agar tercipta kegiatan yang lebih efektif, efisien dan membuka jaringan yang lebih luas, serta menciptakan dampak positif yang lebih kuat. Pada tahun 2019, Perusahaan telah menyalurkan dana CSR sebesar Rp 1,133 Miliar.

**3. Profil Singkat Perusahaan singkat menyajikan gambaran keseluruhan mengenai karakteristik LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik, paling sedikit memuat:**

- a. Visi, Misi dan Nilai Keberlanjutan LJK, Emiten dan Perusahaan Publik

**VISI Tahun 2019 :**

Menjadi pilihan utama jaminan perlindungan bagi masyarakat kecil dan menengah serta pelaku UMKM di Indonesia.

**MISI Tahun 2019 :**

Menjadi salah satu dari sepuluh besar perusahaan pelayanan jasa asuransi jiwa kredit di Indonesia mengembangkan kemampuan sumber daya manusia profesional dengan teknologi informasi yang handal serta melaksanakan manajemen risiko dan menerapkan prinsip *Good Corporate Governance* (GCG), ikut mewujudkan keluarga Indonesia mencapai kesejahteraan.

**Budaya Perusahaan :**

**Solusi terpercaya**

Kami adalah mitra untuk Anda, mitra yang memberikan Solusi Terpercaya. Sebagai perusahaan yang bergerak di sektor jasa keuangan khususnya Asuransi Jiwa di Indonesia. Kami berkomitmen untuk menjadi mitra Anda yang senantiasa memberikan pelayanan yang berkualitas dengan nilai integritas tinggi melalui

pengembangan infrastruktur layanan berdasarkan standar tata kelola perusahaan yang baik dan benar, serta mengembangkan kemampuan sumber daya manusia dan memperluas kemampuan kami dalam memberikan solusi keuangan yang terpercaya secara menyeluruh bagi Anda.

**Implementasi Budaya Perusahaan :**

Nilai – nilai budaya perusahaan sangat diperlukan dalam mencapai visi dan misi perusahaan. Nilai budaya tersebut merupakan ciri pembeda yang menjadi karakteristik sebuah perusahaan di kondisi saat ini yang terus mengalami perubahan dari waktu ke waktu. Tantangan era digitalisasi dan persaingan yang semakin terbuka saat ini membuat setiap perusahaan harus dapat bertahan dan beradaptasi dengan perubahan yang ada untuk menjaga kelangsungan hidup perusahaannya. Maka itu, nilai – nilai budaya perusahaan penting untuk terus dijaga keberlangsungannya serta penerapannya dalam kinerja sehari – hari.

Implementasi nilai – nilai budaya perusahaan sendiri telah dilakukan sejak 2017. Dimulai dari proses pembentukan CRS (Corporate Social Responsibility). Selanjutnya Tim pembentukan CRS (Corporate Social Responsibility) menyiapkan program tersebut, yang terdiri dari sosialisasi (dilakukan melalui media dan tatap muka). Tahun 2017, telah dilakukan Sosialisasi Tahap I yaitu **Sosialisasi dan Edukasi Asuransi Event Wisata dan Asuransi Mikro Bersama Senatah Adventure dan Komunitas Batik “ Safe Your Adventure” dan Batik ku Identitasku, Sosialisasi dan Edukasi Bersama Komunitas, UMKM dan KUD di wilayah Lampung “ Pengenalan Asuransi, Risiko dan Manfaatnya”, Sosialisasi dan Edukasi Perbankan Bersama DPK PERBARINDO Gianyar, Bali, Bakti Sosial dan Buka Bersama Panti Asuhan Wiloso Projo diselenggarakan oleh Ikatan Keluarga Alumni Pesantren Al – Kautsar Yogyakarta (IKKAY). Di Tahun 2018, telah dilakukan Sosialisasi Tahap II yaitu Buka Puasa Bersama Keluarga PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia dan Panti Asuhan Daarul Aitam, Event Adisutjipto Four Fun HUT TNI ke – 73 di Yogyakarta, dan Sosialisasi Produk Asuransi pada acara Pemecahan Rekor MURI “ Minum Wedang Uwuh 8.888 peserta” di Yogyakarta, dan Sosialisasi Tahap III dilakukan di Tahun 2019 dengan Acara Seminar Enterpreuner di Kampus Gunadarma Karawaci**

- b. Nama, alamat, nomor telepon, nomor faksimil, alamat surat elektronik (e-mail), dan situs web LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik, serta kantor cabang dan/atau kantor perwakilan LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik

Tabel 4. Identitas Diri PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia.

List	Keterangan
Nama Perusahaan	PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia
Bidang Usaha	Asuransi Jiwa
Status Perusahaan	Keuangan Non Publik
Alamat	Menara Batavia Lantai 27 Jalan KH Mas Mansyur Kav. 126 Jakarta 10220
Nomor Telepon	021 - 5793 0008
Nomor Faksimili	021 - 5793 0010
Email	info@reliance-life.com
Website	www.reliance-life.com
Kepemilikan Perusahaan	99% dimiliki oleh PT Reliance Capital Management 1% dimiliki oleh Anton Budidjaja
Tanggal Pendirian	25 September 2012
Dasar Hukum Pendirian	Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Nomor : KEP-762/KM.10/2012 tertanggal 27 Desember 2012 tentang Pemberian Izin Usaha di Bidang Asuransi Jiwa Kepada PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia
Akta Pendirian	Akta No. 16 tertanggal 25 September 2012 yang dibuat dihadapan Notaris Aryani, S.H., M.Kn., Notaris di Kota Tangerang Selatan yang telah memperoleh pengesahan dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor AHU-51097.AH.01.01 Tahun 2012 tertanggal 01 Oktober 2012  Terakhir diubah dengan Akta No. 06 tertanggal 04 Februari 2020 yang dibuat dihadapan Notaris Herlina Latief, S.H., M.Kn., Notaris di Tangerang Selatan yang telah dicatat dalam database sistem Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor AHU-AH.01.03-0072866 Tahun 2020 tertanggal 07 Februari 2020

Jaringan Kantor	Jaringan dan operasional PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia dilakukan melalui 3 kantor Pemasaran di seluruh Indonesia
Jejaring Sosial	Instagram : reliancelife

Tabel 5. Identitas Diri Kantor Pemasaran

No	Kantor Pemasaran	Alamat	Telepon
1	Yogyakarta	Jalan Ring Road Utara No. 7C Maguwoharjo Kabupaten Sleman - Daerah Istimewa Yogyakarta	0274 - 2802244
2	Surabaya	Jalan Raya Darmo No. 30 Kota Surabaya - Jawa Timur	031 - 99534067
3	Bali	Denpasar Dewata Square Blok A3 Jalan Letda Tantular Kota Denpasar - Bali	0361 - 225099

#### Riwayat Singkat Perusahaan

PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia (selanjutnya disebut "*Reliance Life*") adalah perusahaan yang bergerak dalam sektor Asuransi Jiwa dan merupakan salah satu bisnis unit yang dimiliki oleh PT Reliance Capital Management yaitu sebuah induk perusahaan yang bergerak dalam industri keuangan di Indonesia. Selain Reliance Life, PT Reliance Capital Management juga memiliki sejumlah anak perusahaan seperti PT Reliance Sekuritas, Tbk (securities), PT Asuransi Reliance Indonesia (general & health insurance), PT Usaha Pembiayaan Reliance Indonesia (multi finance), PT Reliance Manajer investasi (*asset management*) dan Reliance Capital Group Pte Ltd (private equity).

*Reliance Life* didirikan pada tanggal 25 September 2012 dengan Akta Pendirian No. 16 tertanggal 25 September 2012 yang dibuat dihadapan Notaris Aryani, S.H., M.Kn., Notaris di Kota Tangerang Selatan yang telah memperoleh pengesahan dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor AHU-51097.AH.01.01 Tahun 2012 tertanggal 01 Oktober 2012 dan mendapatkan izin operasional dari Kementerian Keuangan melalui Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Nomor : KEP-762/KM.10/2012 tertanggal 27 Desember 2012 tentang Pemberiann Izin Usaha di Bidang Asuransi Jiwa Kepada PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia.

Anggaran Dasar Perusahaan *Reliance Life* mengalami perubahan, terakhir dengan Akta No. 06 tertanggal 04 Februari 2020 yang dibuat dihadapan Notaris Herlina Latief, S.H., M.Kn., Notaris di Tangerang Selatan yang telah dicatat dalam database sistem Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor AHU-AH.01.03-0072866 Tahun 2020 tertanggal 07 Februari 2020.

Dalam perkembangannya, *Reliance Life* mulai beroperasi pada tahun 2012 sampai dengan saat ini telah memiliki jaringan 3 Kantor Pemasaran yang tersebar di seluruh Indonesia yakni di Daerah Istimewa Yogyakarta, Surabaya dan Bali.

c. Skala usaha LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik secara singkat

1) Total aset atau kapitalisasi aset, dan Total kewajiban

Tabel 6.

Total aset atau kapitalisasi aset, dan Total kewajiban

<b>Jenis Aset</b>	<b>Total Aset</b>
Asset Konven	Rp.811.068.497.223,-
Asset Unit Syariah	Rp.113.687.095.917,-
<b>Total Aset Combine</b>	<b>Rp.974.755.593.140,-</b>

<b>Jenis Kewajiban</b>	<b>Total Kewajiban</b>
Kewajiban Konven	Rp.650.174.510.702,-
Kewajiban Unit Syariah	Rp.64.736.400.980,-
<b>Total Kewajiban Combine</b>	<b>Rp.714.910.911.682,-</b>

2) Jumlah karyawan yang di bagi menjadi jenis kelamin , jabatan, usia, pendidikan, dan status ketenagakerjaan

Tabel 7. Jumlah Karyawan PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia

Jabatan	Total
Ass Manager	4
BOC	2
BOD	3
Manager	6
Senior Manager	1
Senior Staff	11
Staff	28
Supervisor	6
<b>Grand Total</b>	<b>61</b>

Pendidikan	Total
SLTA	8
D3	10
S1	39
S2	3
S3	1
<b>Grand Total</b>	<b>61</b>

Status	Total
KONTRAK	7
KONTRAK RUPS	5
TETAP	49
<b>Grand Total</b>	<b>61</b>

Usia	Total
20 - 30 Tahun	41
31 - 40 Tahun	12
41 - 50 Tahun	6
> 50 Tahun	2
<b>Total</b>	<b>61</b>

Jumlah Karyawan : 61 Orang Karyawan

d. Penjelasan singkat mengenai produk, layanan, dan kegiatan usaha yang dijalankan

PT. Asuransi Jiwa Reliance Indonesia adalah perusahaan yang bergerak dalam sektor Asuransi Jiwa yang didirikan pada 25 September 2012. Perusahaan mempunyai segmentasi pasar kelas menengah kebawah dan ekonomi mikro, dimana pasar ini mempunyai karakteristik yang sedikit berbeda dengan pangsa pasar konvensional dimana pada segmen ini harga dan kedekatan menjadi dua faktor utama untuk mendapatkan pangsa pasar pada segmen tersebut.

Strategi yang digunakan perusahaan untuk mendapatkan segmentasi pasar tersebut adalah dengan mengedepankan pendekatan kultural dan membentuk saluran distribusi melalui executive liaison guna menciptakan kedekatan emosi dengan konsumen. Seiring dengan pesatnya perkembangan asuransi Syariah di Indonesia, pada September 2017 Perusahaan memiliki Unit Usaha Syariah dengan beberapa produk Asuransi Syariah.

Produk yang dimiliki :

1. *Reliance Group Term Life*

Produk yang memberikan manfaat Asuransi sebesar Uang Pertanggungan kepada penerima manfaat apabila Peserta meninggal dunia karena sakit maupun kecelakaan dalam masa asuransi. Produk ini digunakan untuk Para Karyawan Perusahaan baik Swasta, BUMN, BUMD, Instansi-instansi Pemerintah dan lain-lain. Asuransi ini mempunyai masa pertanggungan sampai dengan 1 tahun dan dapat diperpanjang setiap tahun.

2. *Reliance Group Personal Accident*

Produk yang memberikan manfaat Asuransi sebesar Uang Pertanggungan kepada Penerima Manfaat apabila Peserta meninggal dunia karena kecelakaan, atau sebesar persentase Uang Pertanggungan kepada peserta apabila peserta mengalami cacat tetap baik total maupun sebagian atau membutuhkan biaya pengobatan di rumah sakit karena kecelakaan dalam masa asuransi. Produk ini dapat digunakan untuk para Pelajar Sekolah, Mahasiswa Perguruan Tinggi, Organisasi Kemasyarakatan, Even Organizer dan lain-lain.

3. *Reliance Credit Life*

Produk yang digunakan untuk Asuransi Kredit Debitur Bank, Koperasi dan Lembaga Keuangan NonBank lainnya. Produk ini memberikan manfaat Asuransi sebesar sisa pinjaman pokok kepada Penerima Manfaat apabila Peserta meninggal dunia dalam masa pertanggungan Asuransi karena sakit maupun kecelakaan seperti yang disyaratkan dalam Polis.

4. *Reliance Credit Life Normal Death*

Produk yang digunakan untuk Asuransi Kredit Debitur Bank, Koperasi dan Lembaga Keuangan NonBank lainnya. Produk ini memberikan manfaat Asuransi sebesar sisa pinjaman pokok kepada Penerima Manfaat apabila Peserta meninggal dunia dalam masa pertanggungan Asuransi karena sakit seperti yang disyaratkan dalam Polis.

5. *Reliance Term Life*

Produk yang digunakan baik untuk Asuransi Kredit Debitur Bank, Koperasi dan Lembaga Keuangan NonBank lainnya maupun untuk Asuransi karyawan perusahaan. Produk ini memberikan manfaat Asuransi sebesar Uang Pertanggungan Awal kepada Penerima Manfaat apabila Peserta meninggal dunia dalam masa pertanggungan Asuransi karena sakit maupun kecelakaan seperti yang disyaratkan dalam Polis.

6. *Reliance Term Life Normal Death*

Produk yang digunakan baik untuk Asuransi Kredit Debitur Bank, Koperasi dan Lembaga Keuangan NonBank lainnya maupun untuk Asuransi karyawan perusahaan. Produk ini memberikan manfaat Asuransi sebesar Uang

Pertanggungjawaban Awal kepada Penerima Manfaat apabila Peserta meninggal dunia dalam masa pertanggungjawaban Asuransi karena sakit seperti yang disyaratkan dalam Polis.

7. *Reliance Cellular Term Life*

Produk asuransi jiwa yang memberikan perlindungan kepada Pengguna telepon seluler atau pelanggan provider kartu telepon seluler atas risiko meninggal dunia dengan memberikan santunan sebesar Uang Pertanggungjawaban kepada Penerima Manfaat apabila Peserta meninggal dunia dalam masa pertanggungjawaban Asuransi karena sakit maupun kecelakaan seperti yang disyaratkan dalam Polis.

8. *Reliance Endowment Insurance*

Produk yang memberikan manfaat Asuransi sebagai berikut :

- a. Manfaat Asuransi sebesar Uang Pertanggungjawaban ditambah Akumulasi Dana Tabungan akan dibayarkan kepada Penerima Manfaat jika Tertanggung meninggal dunia dalam masa pertanggungjawaban asuransi baik karena sakit maupun kecelakaan dan selanjutnya asuransi berakhir.
- b. Manfaat Asuransi sebesar Akumulasi Dana Tabungan akan dibayarkan jika Tertanggung hidup sampai dengan akhir masa pertanggungjawaban asuransi.

e. Keanggotaan Pada Asosiasi

PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia mengikuti beberapa keanggotaan asosiasi yaitu :

1. AAJI ( Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia)
2. AAMAI ( Asosiasi Ahli Manajemen Asuransi Indonesia)
3. BMAI ( Badan Mediasi Arbitrase Insurance )

f. Perubahan LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik yang bersifat signifikan, antara lain terkait dengan penutupan atau pembukaan cabang, dan struktur kepemilikan

Untuk menunjang kegiatan Pemasaran PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia saat ini telah memiliki 3 kantor perwakilan yang terdapat di beberapa wilayah di Indonesia seperti Surabaya, Yogyakarta dan Bali mengingat terdapatnya potensi bisnis yang menjanjikan di kota tersebut, pembukaan kantor Pemasaran terakhir adalah tahun 2018 yaitu di kota Surabaya. Dengan telah di bukanya ketiga kantor pemasaran tersebut diharapkan dapat melayani nasabah - nasabah disekitarnya. Sampai saat ini belum terdapat rencana pembukaan kantor Pemasaran mengingat perusahaan masih menganalisis kondisi pasar dimana saat ini terdapat pergeseran

prilaku konsumen kearah digital sehingga hambatan lokasi menjadi tidak signifikan dalam proses pemasaran dan pelayanan.

#### 4. Penjelasan Direksi

a. Kebijakan untuk merespon tantangan dalam pemenuhan strategi keberlanjutan.

1) Penjelasan nilai keberlanjutan bagi LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik.

PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia menargetkan untuk mencapai visi keberlanjutan di tahun 2024 dengan mempertimbangkan sejumlah faktor baik eksternal maupun internal seperti kondisi keuangan, kapasitas teknis dan kapasitas organisasi maupun industri asuransi jiwa itu sendiri, adapun tujuan keberlanjutan PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia, adalah sebagai berikut :  
*"Menjadi pilihan utama jaminan perlindungan bagi masyarakat kecil dan menengah serta pelaku UMKM di Indonesia"* dilaksanakan melalui beberapa strategi utama antara lain, fokus terhadap produk-produk *short term* periode dengan target pasar *middle low segment*, serta memperkuat pengelolaan management resiko dengan mengintegrasikan aspek sosial dan lingkungan selain itu, peningkatan Sumber Daya Manusia yang memiliki kompetensi dan kemampuan yang memadai di bidang asuransi jiwa.

2) Penjelasan Respon LJK, Emiten dan Perusahaan Publik terhadap isu terkait penerapan keuangan berkelanjutan.

Dengan kondisi perekonomian Indonesia dan global yang tidak stabil terdapat peluang dan tantangan yang akan berimbas kepada perusahaan baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk mengantisipasi hal tersebut perusahaan melakukan kebijakan-kebijakan antara lain:

1. Selektif terhadap bisnis yang bersumber dari asuransi jiwa kredit dengan menetapkan standar baru pada sisi tehnik sehingga perusahaan dapat meminimalisir resiko yang akan berdampak terhadap cash flow perusahaan.
2. Melakukan monitoring dan evaluasi bisnis secara berkala untuk melihat keberlanjutan dan kelayakan bisnis yang telah di jalankan oleh perusahaan
3. Meningkatkan Sumber Daya Manusia yang berkompeten dan berdaya saing tinggi di industri asuransi jiwa sehingga SDM yang di hasilkan dapat mengikuti fleksibilitas pasar yang ada saat ini dan dapat memberikan pemikiran-pemikiran yang inovatif maupun kreatif untuk menjalankan roda produksi perusahaan.

- 3) Penjelasan Komitmen pimpinan LJK , Emiten, dan Perusahaan Publik dalam pencapaian penerapan Keuangan Berkelanjutan.
- a. Mengembangkan kerjasama jangka panjang dengan sumber-sumber bisnis sehingga tercipta stabilitas perusahaan dalam jangka panjang. Pengembangan kerjasama yang dimaksudkan adalah kerjasama-kerjasama dengan sumber bisnis melalui pembentukan *strategic partner*, peningkatan hubungan baik, pembentukan *channel* distribusi baru (Broker, Agen, Executive Liason) dan menciptakan produk-produk baru yang dapat mengakomodir kebutuhan konsumen.
  - b. Menciptakan variasi produk baru sebagai pengembangan dari produk yang ada atau menciptakan produk baru dan unit usaha yang baru. Produk merupakan bagian penting untuk kemajuan perusahaan, ketersediaan produk yang sesuai dengan minat konsumen sangat diperlukan untuk membangun bisnis dalam jangka panjang. Oleh karena itu manajemen perusahaan melalui komite pengembangan produk dan divisi bisnis dan *development* selalu melakukan analisa kebutuhan konsumen sehingga diharapkan perusahaan dapat memberikan jenis layanan yang sesuai dengan kebutuhan konsumen. Jenis produk baru yang akan dipasarkan ditahun 2020 adalah produk Endowment maupun Group Term Life dengan short term periode
  - c. Perbaiki pelayanan yang berkesinambungan sehingga bisa memberikan pelayanan terbaik untuk nasabah. Perbaikan pelayanan yang berkesinambungan adalah perbaikan pelayanan sesuai dengan perkembangan teknologi, dimana sekarang ini pelayanan berbasis teknologi merupakan pelayan yang terdepan. Disamping itu diperlukan juga tenaga-tenaga dengan *skill* yang cukup agar bisa berkolaborasi sehingga tercipta budaya kerja yang baik didalam perusahaan yang berorientasi pada kepuasan konsumen.
  - d. *Integrasi Risk Management dan Good Corporate Governance (GCG)* kedalam seluruh sendi perusahaan. Risk Management dan *Good Corporate Governance (GCG)* merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam perusahaan yang baik, oleh karena itu manajemen menerapkan integrasi *risk management* dan GCG kedalam seluruh sendi perusahaan, hal ini ditempuh melalui

pemberian *training* yang berkelanjutan kepada setiap karyawan perusahaan sehingga diharapkan dengan langkah tersebut akan tercipta integrasi *risk management* dan GCG kedalam setiap sendi perusahaan melalui seluruh karyawan perusahaan strategi pengembangan bisnis

4) Pencapaian kinerja penerapan keuangan berkelanjutan.

Pada tahun ke 7 berdirinya PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia memperoleh pendapatan premi sebesar Rp. 220,93 miliar pendapatan tersebut masih di dominasi oleh bisnis yang bersumber dari Asuransi Jiwa Kredit. Saat ini perusahaan sudah mulai lebih memperketat management resiko dan Selektif terhadap bisnis yang bersumber dari Asuransi Jiwa Kredit (AJK) ini di karenakan perusahaan masih mengedepankan penerimaan dari sektor asuransi jiwa kredit serta terdapatnya rasio klaim yang meningkat yang merupakan konsekuensi dari bisnis asuransi jiwa kredit di sisi lain perusahaan saat ini telah membuat standar baru pada sisi teknik untuk produk asuransi jiwa kredit di sisi lain saat ini perusahaan sedang mempersiapkan strategi baru untuk mempersiapkan pengembangan penerimaan premi dari sektor asuransi dengan produk-produk yang bersifat *short term period* yaitu produk group term life dengan pangsa pasar lembaga pendidikan maupun pelaku ekonomi mikro. Dan untuk unit Usaha Syariah PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia akan mengembangkan saluran distribusi dengan cara mencari dan mengajukan tenaga pemasaran yang khusus memasarkan produk-produk asuransi Syariah. Tenaga pemasar khusus Syariah yang handal dengan kriteria memiliki kompetensi dan berpengalaman serta bersertifikasi di bidang Asuransi Syariah. Diharapkan dengan adanya tenaga pemasar tersebut dapat meningkatkan kontribusi secara optimal dari seluruh produk-produk syariah selain produk pembiayaan syariah sehingga dapat memberikan kontribusi secara signifikan kepada perusahaan.

5) Tantangan pencapaian kinerja penerapan keuangan berkelanjutan.

Tantangan utama yang dihadapi perusahaan dalam pencapaian kinerja penerapan keuangan berkelanjutan adalah perubahan perilaku pembelian konsumen yang bergeser dari kearah digital, dimana perubahan tersebut mempengaruhi seluruh aspek perusahaan mengingat focus utama perusahaan adalah konsumen.

Selain perubahan perilaku konsumen yang menjadi tantangan terbesar perusahaan adalah perubahan segmen produk yang dipasarkan perusahaan dimana dalam jangka panjang perusahaan akan meningkatkan pendapatan dari produk non asuransi kredit, yang sangat erat hubungannya dengan perilaku konsumen.

Dengan perubahan tersebut perusahaan diharuskan dapat mengantisipasi kondisi-kondisi baru dari pergeseran tersebut, beberapa hal yang menjadi bagian penting bagi perusahaan adalah:

a. Manajemen Resiko

Perubahan perilaku konsumen secara otomatis memberikan pengaruh signifikan terhadap risiko-risiko yang dihadapinya, oleh karena itu perusahaan mulai melakukan mitigasi resiko terhadap perubahan tersebut baik risiko murni yang berhubungan dengan perlindungan asuransi maupun risiko terhadap perusahaan dalam jangka panjang.

b. Produk

Tantangan terbesar dari sisi produk adalah menciptakan produk yang dapat menarik bagi konsumen, untuk hal ini perusahaan selalu melakukan diversifikasi produk dan juga melakukan kerjasama dengan perusahaan asuransi lain (asuransi Umum) untuk menciptakan produk yang memiliki value di mata konsumen

c. Pelayanan

Dengan pergeseran perilaku konsumen dan proses digitalisasi dalam berbagai industri, sektor pelayanan mendapatkan tantangan untuk dapat mengantisipasi perubahan tersebut, oleh karenanya perusahaan melakukan transformasi teknologi informasi agar senantiasa dapat memberikan pelayanan terbaik untuk konsumen.

b. Penerapan Keuangan Berkelanjutan

- 1) Pencapaian kinerja penerapan keuangan berkelanjutan (ekonomi, sosial dan lingkungan hidup) dibandingkan dengan target

Tabel 8. Pencapaian keberlanjutan sektor ekonomi

URAIAN BISNIS	Rencana	Realisasi	Deviasi	
			Rupiah	%
Pendapatan Underwriting				
a. Pendapatan premi	625,158.73	220,931.71	285,831.67	-65%
b. Premi Reasuransi	312,266.78	147,793.77	116,299.98	-53%

c.				
Penurunan(kenaikan)CAPYBMP	3,125.79	5,031.73	1,347.70	61%
Jumlah Pendapatan Premi Netto	316,017.74	78,169.67	168,183.98	-75%
a. Hasil Investasi	23,631.00	12,512.00	7,862.32	-47%
b. Imbalan jasa DPLK / Jasa Manajemen Lainnya				
c. Pendapatan Lain	49,799.52	41,981.23	5,528.36	-16%
Jumlah pendapatan	389,448.26	132,662.90	181,574.67	-66%
Beban				
Beban Asuransi				
a. Klaim dan Manfaat				
(1) Klaim dan Manfaat dibayar	224,431.98	261,190.43	25,992.15	16%
(2) Klaim penebusan Unit				
(3) Klaim Reasuransi	143,755.25	210,370.80	47,104.30	46%
(4) Kenaikan (penurunan) Cadangan premi	162,339.34	(14,452.85)	125,010.96	-
(5) Kenaikan (penurunan) Cadangan klaim	21,324.13	26,910.79	3,950.36	26%
Jumlah Beban klaim dan Manfaat	264,340.21	63,277.57	142,172.76	-76%
b. Biaya Akuisisi				
(1) Beban Komisi-Tahun Berjalan	29,695.04	25,672.01	2,844.71	-14%
(2) beban Komisi- Tahun Lanjutan				
(3) Beban Komisi- Overriding				
(4) Beban lainnya		555.00		
Jumlah Biaya Akuisisi	29,695.04	26,227.01	2,452.27	-12%
Jumlah Beban Asuransi	294,035.25	89,504.58	144,625.03	-70%
Beban Usaha				
a. Beban pemasaran	7,284.60	3,828.12	2,444.10	-47%
b. Beban Umum dan Administrasi				
- Beban Pegawai	14,032.78	9,671.73	3,083.73	-31%
- Beban Pendidikan dan Pelatihan	1,232.66	439.77	560.66	-64%

- Beban Umum dan Administrasi	20,317.66	23,718.50	2,404.75	17%
c. Beban Manajemen				
Beban Usaha lainnya		3,993.36		
Jumlah Beban	336,902.94	131,156.05	145,485.02	-61%
LABA (RUGI) Sebelum Pajak	52,545.31	1,506.85	36,089.64	-97%
Pajak Penghasilan	4,337.15	(925.02)	3,720.92	-
LABA SETELAH PAJAK	48,208.17	2,431.87	32,368.73	-95%
PENDAPATAN KOMPREHENSIF LAIN		2,260.21		
<b>TOTAL LABA (RUGI) KOMPREHENSIF</b>	<b>48,208.17</b>	<b>4,692.08</b>	<b>30,770.52</b>	<b>-90%</b>

Tabel 9. Pencapaian keberlanjutan sektor sosial dan lingkungan

No	Uraian Kegiatan	Target	Realisasi
1	Seminar Komunitas, Universitas, dan Sekolah Muda, Mandiri, dan Terproteksi di Era Digital	Q4 2019	Sudah terlaksananya 4 kegiatan antara lain di: 1. Event Adisutjipto Dirgantara Four Fun 2. Sosialisasi Produk Asuransi pada acara Pemecahan Rekor MURI "Minum Wedang Uwuh 8.888 Peserta" di Yogyakarta 3. Buka Puasa Bersama ti Asuhan Daarul Aitam 4. Komunitas Bonek Persebaya Surabaya
2	Sosialisasi dan Edukasi Asuransi Jiwa di Lembaga Pendidikan	Q4 2019	Sudah Terlaksananya kegiatan Sosialisasi dan Edukasi Asuransi Jiwa antara lain di : 1. Universitas UDINUS Semarang dan 2. Universitas Gunadarma Karawaci

- 2) Penjelasan prestasi dan tantangan termasuk peristiwa penting selama periode pelaporan (bagi LJK yang diwajibkan memuat Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan).

Dalam menjalankan kegiatan operasional perusahaan pada tahun 2019 prestasi perusahaan dalam menjalankan rencana aksi keuangan berkelanjutan yaitu dengan telah terselenggaranya kegiatan-kegiatan yang bekerjasama langsung

dengan komunitas, UMKM, Masyarakat tokoh budaya dan tentunya lembaga pendidikan beserta dengan masyarakat setempat sehingga perusahaan dapat memperluas channeling di wilayah sekitarnya untuk sektor mikro, disisi lain tidak di pungkiri tantangan terberat perusahaan yaitu pada Pada tahun 2019 terjadi pemilihan presiden yang sangat memengaruhi kondisi perekonomian secara makro yang berimbas pula pada perusahaan dimana kondisi tersebut memberikan pengaruh signifikan terhadap perusahaan dikarenakan masih kuatnya dominasi penerimaan dari produk asuransi jiwa kredit. Disisi lain upaya perusahaan untuk melakukan shifting produk pun terkendala oleh kondisi tersebut.

Selain itu adanya perubahan perilaku pembelian konsumen yang bergeser dari konvensional kearah digital, dimana perubahan tersebut mempengaruhi seluruh aspek perusahaan mengingat focus utama perusahaan adalah konsumen.

c. Strategi pencapaian target

Tabel 10. Strategi Pencapaian Target PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia

No	Target	Kebijakan	Strategi
1.	Transformasi Portofolio Bisnis	a. Produk Asuransi Jiwa Kredit	1) Selektif terhadap bisnis yang sudah ada
			2) Meningkatkan portofolio bisnis BPR, BPD, Komunitas, Koperasi, Micro Finance
		b. Variasi Produk	1) Selektif terhadap bisnis yang sudah ada
			2) Memperluas Saluran Distribusi dengan BPD, BPR dan Koperasi
		c. Produk Endowment	1) Menjalin kerjasama saluran distribusi asuransi kumpulan dengan BPR, BPD, Komunitas dan Koperasi
			2) Menjalin kerjasama saluran distribusi asuransi Individu dengan Agen dan Executive Liasion

No	Target	Kebijakan	Strategi
		d. Produk Term Life & PA	1) Memperbesar dan Mengembangkan sumber bisnis yang sudah ada 2) Intensif terhadap Penetrasi Pasar Baru
2.	Produk Baru	a. Produk yang menarik	1) Melakukan analisa pasar 2) Menyebar kuisioner untuk mengetahui kebutuhan konsumen/pasar 3) Melakukan tes pasar
3.	Strategi Operasional	a. Transformasi Teknologi Informasi (TI)	1) Mengembangkan akses <i>database</i> secara digital 2) Mengembangkan saluran distribusi alat pemasaran secara digital 3) Mengembangkan Transaksi Layanan secara digital 4) Pengembangan sistem <i>back office</i> yang terintegrasi 5) Pengembangan proses klaim secara digital
4.	Pelayanan konsumen dan edukasi yang terintegrasi	a. Pengembangan divisi pelayanan konsumen b. Integrasi data konsumen dan portofolio konsumen	1) Pengembangan Jaringan IT 2) Pengembangan SDM 3) Pengembangan Jaringan Kantor 1) Mengembangkan akses <i>database</i> secara digital 2) Melakukan sosialisasi, edukasi dan literasi kepada konsumen

**5. Tata Kelola Keberlanjutan**

a. Uraian mengenai tugas bagi Direksi dan Dewan Komisaris

Tugas dan Tanggung Jawab Dewan Komisaris :

1. Menjamin pengambilan keputusan yang efektif, tepat, dan cepat serta dapat bertindak secara independen, tidak mempunyai kepentingan yang dapat mengganggu kemampuannya untuk melaksanakan tugas secara mandiri dan kritis;
2. Melaksanakan tugas pengawasan dan pemberian nasihat kepada Direksi;
3. Mengawasi Direksi dalam menjaga keseimbangan kepentingan semua pihak, khususnya kepentingan pemegang polis, tertanggung, peserta, dan/atau pihak yang berhak memperoleh manfaat;
4. Menyusun laporan kegiatan Dewan Komisaris yang merupakan bagian dari laporan penerapan Tata Kelola Perusahaan Yang Baik;
5. Memantau efektifitas penerapan Tata Kelola Perusahaan Yang Baik; dan
6. Membantu memenuhi kebutuhan DPS dalam menggunakan anggota komite yang struktur organisasinya berada dibawah Dewan Komisaris.
7. Komisaris Independen mempunyai tugas pokok melakukan fungsi pengawasan untuk menyuarkan kepentingan pemegang polis, tertanggung, peserta, dan/atau pihak yang berhak memperoleh manfaat.
8. Komisaris Independen wajib membuat laporan tahunan mengenai pelaksanaan tugasnya terkait dengan perlindungan kepentingan pemegang polis, tertanggung, peserta, dan/atau pihak yang berhak memperoleh manfaat, baik menyangkut pelayanan maupun penyelesaian klaim, termasuk laporan mengenai perselisihan yang sedang dalam proses penyelesaian pada badan mediasi, badan arbitrase, atau badan peradilan.

Tugas dan Tanggung Jawab Direksi :

1. Memimpin dan mengurus Perseroan sesuai dengan maksud dan tujuan Perseroan;
2. Menguasai, memelihara dan mengurus kekayaan Perseroan untuk kepentingan Perseroan;
3. Menyampaikan Rencana Kerja Tahunan yang memuat juga Anggaran Tahunan kepada Dewan Komisaris untuk mendapat persetujuan dari Dewan Komisaris, sebelum dimulainya tahun buku yang akan datang, dengan memperhatikan ketentuan yang berlaku;
4. Melaksanakan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik dalam setiap kegiatan usaha Perseroan pada seluruh tingkatan atau jenjang organisasi Perseroan;
5. Menyelenggarakan rapat Direksi secara berkala, paling kurang 1 (satu) kali dalam setiap bulan

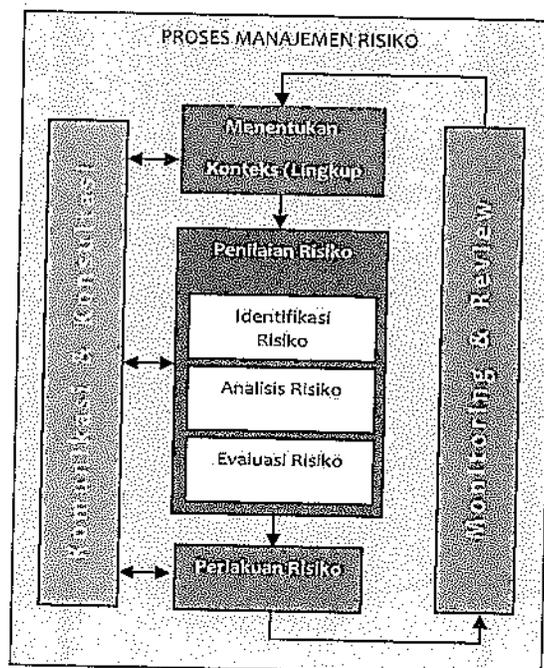
- b. Penjelasan mengenai pengembangan kompetensi yang dilaksanakan terhadap anggota Direksi

Direksi serta komisaris telah melaksanakan seminar / training pada tahun 2019 yaitu mengikuti seminar yang diadakan oleh ASRINDA Re-Brokers di Hotel J.W.Marriot pada 23 Maret 2019.

- c. Penjelasan mengenai prosedur LJK, Emiten dan Perusahaan Publik dalam mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan risiko

Proses Manajemen risiko di PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia dilakukan dalam rangka meningkatkan kemampuan perusahaan dalam menghadapi setiap perubahan, sehingga dapat mengurangi dan mencegah terjadinya kerugian yang mengganggu kelangsungan usaha. Hal ini sejalan dengan ketentuan yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) melalui Peraturan Otoritas Jasa Keuangan nomor 1/POJK.05/2015 tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Lembaga Jasa Keuangan Non-Bank dan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan nomor 3/SEOJK.05/2015 tentang Penilaian Tingkat Risiko Perusahaan Asuransi dan Perusahaan Reasuransi. Untuk menghindarkan kemungkinan kerugian pada portofolio bisnis perusahaan, diperlukan sebuah pedoman/proses manajemen risiko yang sejalan dengan visi, misi dan rencana strategis PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia. Proses Manajemen Risiko yang dilakukan oleh PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia :

Gambar 3. Proses Manajemen Risiko



### 1. Komunikasi dan Konsultasi

Pada tahap awal proses manajemen risiko, komunikasi dan konsultasi dilakukan dalam rangka menetapkan konteks. Sepanjang proses manajemen risiko hingga akhir, komunikasi dan konsultasi diperlukan untuk mendapat masukan dan saran, serta persetujuan dan dukungan dalam rangka tindakan perlakuan risiko.

### 2. Menentukan Konteks (Lingkup Risiko)

Penentuan Konteks (lingkup risiko) pada tahap awal proses Manajemen Risiko dimaksudkan untuk menentukan lingkup analisis yang akan dilakukan sesuai dengan aktivitas atau transaksi usaha yang menjadi objek analisis. Konteks atau lingkup risiko dibagi menjadi internal dan eksternal. Konteks internal meliputi segala sesuatu dalam proses bisnis perusahaan. Sedangkan konteks eksternal meliputi stakeholders dan lingkungan makro.

### 3. Penilaian Risiko

#### a. Identifikasi Risiko

Identifikasi Risiko adalah proses mengidentifikasi seluruh risiko yang melekat pada setiap aktivitas atau transaksi dalam proses bisnis perusahaan yang berpotensi merugikan perusahaan baik yang ada dalam kendali perusahaan (internal) maupun diluar kendali perusahaan (eksternal). Sasaran identifikasi risiko adalah mengembangkan daftar sumber risiko dan kejadian yang komprehensif serta memiliki dampak terhadap pencapaian sasaran dan target atau elemen kunci yang teridentifikasi dari konteks. Dokumen utama yang dihasilkan dalam proses ini adalah daftar risiko (*risk register*). Daftar risiko adalah suatu rekaman data mengenai riwayat risiko dan perkembangan perlakuannya. Dengan demikian, daftar risiko merupakan data awal dalam proses manajemen risiko yang selalu harus dimutakhirkan sesuai dengan perkembangan dan dinamika proses serta konteks organisasi.

#### b. Pengukuran Risiko ( Analisis Risiko)

Pengukuran risiko (*Risk Measurement*) adalah proses mengukur risiko yang telah teridentifikasi dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan atau kualitatif yang telah diakui dan memiliki metodologi pengukuran risiko yang dapat mengidentifikasi setiap sensitivitas atau konsentrasi bisnis. Tujuan dari pengukuran risiko ini adalah melakukan pengukuran/analisis dampak dan kemungkinan semua risiko yang dapat menghambat tercapainya sasaran perusahaan, juga semua peluang yang mungkin dihadapi perusahaan. Untuk mengetahui kemungkinan semua risiko perusahaan, dilakukan pemetaan

risiko (*risk mapping*) atau matriks risiko berdasarkan tingkat risiko dan dampak terhadap Perusahaan. Matriks risiko menyediakan grafis yang mempresentasikan hubungan antara dampak dan kemungkinan serta implikasi hubungannya. Setiap kotak dalam matriks merepresentasikan kombinasi pasangan nilai dampak dan kemungkinan yang dikenal sebagai tingkat risiko.

PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia telah menetapkan lima kategori tingkat risiko yaitu risiko rendah, risiko sedang, risiko tinggi, risiko sangat tinggi dan risiko katastrofik (risiko dihindari).

c. Evaluasi Risiko

Tujuan dari evaluasi risiko adalah membantu proses pengambilan keputusan berdasarkan hasil pengukuran risiko/analisa risiko. Proses pengukuran risiko akan menentukan risiko-risiko mana yang memerlukan pengendalian/perlakuan dan bagaimana prioritas perlakuan atas risiko-risiko tersebut.

4. Pengendalian Risiko (Perlakuan Risiko)

Risiko-risiko yang telah diketahui tingkat risikonya berdasarkan matriks risiko selanjutnya dilakukan pengendalian sesuai dengan tingkat risikonya. Pengendalian risiko merupakan tahapan paling penting sebagai penentu keseluruhan manajemen risiko. Proses pengendalian ini bertujuan mengendalikan risiko-risiko berbahaya dengan cara mengembangkan perlakuan yang relevan untuk mengendalikan penyebab risiko, mengukur keefektifan perlakuan tersebut, dan jika perkiraan nilai risiko tetap pada tingkat yang tidak bisa ditolerir, maka akan disiapkan perlakuan alternatif.

Berdasarkan Pedoman Manajemen Risiko PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia telah memuat opsi-opsi yang dapat dipertimbangkan dalam mengendalikan risiko yaitu:

- a. Menghindari risiko (*risk avoiding*) berarti tidak melakukan atau meneruskan aktivitas atau transaksi usaha yang menimbulkan risiko tersebut.
- b. Pengurangan risiko (*risk reducing*) yaitu suatu tindakan untuk mengurangi kemungkinan timbulnya risiko atau dampak risiko yang ditimbulkannya, risk reducing ini dibagi menjadi:
  - Pembagian risiko (*risk sharing*) yaitu suatu tindakan untuk mengurangi kemungkinan timbulnya risiko dan dampak ditimbulkan dengan berbagi dengan pihak lain misalnya kerjasama dengan bentuk joint venture atau sub kontrak.

- Pemindahan risiko (*risk transfer*) yaitu suatu tindakan untuk mengurangi kemungkinan timbulnya risiko dan dampak yang ditembulkannya dengan menggeser atau memindahkan risiko tersebut kepada pihak lain misalnya perusahaan asuransi.
  - Mitigasi (*mitigation*) yaitu melakukan perlakuan risiko untuk mengurangi kemungkinan timbulnya risiko, mengurangi dampaknya atau mengurangi keduanya. Perlakuan inilah yang merupakan kegiatan manajemen risiko.
- c. Menerima risiko (*risk acceptance*) yaitu tidak melakukan perlakuan apapun terhadap risiko tersebut.
  - d. Kombinasi antara beberapa alternatif tersebut diatas.

#### 5. Pemantauan Risiko (*Monitoring dan Review*)

Pemantauan risiko yang dilakukan oleh PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia yaitu dengan cara setiap unit kerja melaporkan risiko-risiko di unit kerja masing-masing setiap 6 bulan sekali (semester) dalam bentuk *risk register* kepada departemen Manajemen Risiko. Unit kerja harus melakukan pembaruan (*update*) risiko-risiko tersebut untuk memastikan apakah risiko tersebut tetap relevan dan apakah terjadi perubahan tingkat pada nilai risiko tersebut setelah dilakukan kontrol oleh unit kerja terkait. Risiko-risiko yang telah dikumpulkan ke departemen Manajemen Risiko selanjutnya dikompilasi dan dilaporkan kepada Direksi setiap 6 bulan sekali (semester). Laporan tersebut dapat memudahkan Direksi untuk memantau risiko-risiko dari setiap unit kerja dan membantu dalam mengambil keputusan untuk mencapai sasaran.

#### d. Penjelasan mengenai pemangku kepentingan

- 1) Keterlibatan pemangku kepentingan berdasarkan hasil penilaian (*assessment*) manajemen, RUPS, surat keputusan atau lainnya; dan

Prinsip Tata Kelola Perusahaan Yang Baik meliputi :

##### 1. Keterbukaan

Reliance Life selalu menerapkan prinsip keterbukaan dalam setiap proses pengambilan keputusan dan keterbukaan dalam pengungkapan dan penyediaan informasi yang relevan mengenai perusahaan, dan mudah diakses oleh Pemangku Kepentingan.

##### 2. Akuntabilitas

Penerapan prinsip akuntabilitas diterapkan dalam hal mengedepankan kejelasan fungsi dan pelaksanaan pertanggungjawaban Organ Perusahaan

Perasuransian sehingga kinerja perusahaan dapat berjalan secara transparan, wajar, efektif dan efisien.

### 3. Pertanggungjawaban

Dalam menjalankan suatu usaha, pertanggungjawaban merupakan faktor yang turut andil sebagai parameter kesesuaian antara pengelolaan perusahaan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan nilai-nilai etika serta standar, prinsip dan praktik penyelenggaraan usaha perasuransian yang sehat.

### 4. Kemandirian

Suatu perusahaan yang baik dapat mengelola perusahaan secara mandiri dan professional serta terbebas dari benturan kepentingan dan pengaruh atau tekanan dari pihak manapun yang tidak sesuai dengan ketentuan perundangan dan nilai-nilai etika serta standar, prinsip dan praktik penyelenggaraan usaha perasuransian yang sehat. Masing-masing Organ Perusahaan harus melaksanakan fungsi dan tugasnya dengan mengutamakan independensi dan obyektifitas untuk menghindari terjadinya dominasi oleh pihak manapun, tidak terpengaruh oleh kepentingan tertentu dan bebas dari benturan kepentingan sehingga keputusan yang diambil dapat dilakukan secara obyektif dan dipertanggungjawabkan.

### 5. Kesetaraan dan Kewajaran

Kesetaraan, keseimbangan dan keadilan diperlukan dalam hal memenuhi hak-hak Pemangku Kepentingan yang timbul berdasarkan perjanjian, ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perasuransian dan nilai-nilai etika serta standar, prinsip dan praktik penyelenggaraan usaha perasuransian yang sehat.

Reliance Life selalu berupaya untuk melibatkan pemangku kepentingan dalam setiap kegiatan operasionalnya. Dengan pelibatan seperti itulah diharapkan perusahaan dapat mencapai tujuan penerapan prinsip tata kelola perusahaan yang baik seperti :

1. Mengoptimalkan nilai perusahaan bagi Pemangku Kepentingan;
2. Meningkatkan pengelolaan perusahaan secara professional, efektif dan efisien;
3. Meningkatkan kepatuhan organ perusahaan dan DPS serta jajaran dibawahnya agar dalam membuat keputusan dan menjalankan tindakan dilandasi pada etika yang tinggi, kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan, dan kesadaran atas tanggungjawab sosial perusahaan terhadap Pemangku Kepentingan maupun kelestarian lingkungan;

4. Mewujudkan perusahaan yang lebih sehat, dapat diandalkan, amanah dan kompetitif; dan
5. Meningkatkan kontribusi perusahaan dalam perekonomian nasional.

Sesuai maksud dan tujuan penerapan prinsip tata kelola perusahaan yang baik maka Reliance Life memandang penting prinsip tersebut diharapkan dapat diterapkan secara konsisten di seluruh lini dan aspek pengelolaan perusahaan sebagai dasar operasionalnya. Sehingga nilai yang dimiliki oleh Pemangku Kepentingan dapat didayagunakan serta ditingkatkan secara optimal dan menghasilkan pola hubungan simbiosis mutualisme.

Tabel 12. Pelibatan Pemangku Kepentingan

Pemangku Kepentingan	Metode Pelibatan	Frekuensi	Fokus Utama	Harapan Pemangku Kepentingan
Konsumen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Website</li> <li>- Call Center</li> <li>- Kunjungan Langsung</li> <li>- Media Sosial</li> <li>- Survei Tingkat Kepuasan Pelanggan</li> </ul>	Setiap saat	Hubungan komersil	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memperoleh informasi tentang produk</li> <li>- Mendapatkan layanan dan mutu yang memuaskan dan sesuai harapan</li> <li>- Terciptanya perlindungan konsumen</li> </ul>
Pemegang Saham	RUPS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- RUPS Tahunan (rutin setiap tahun)</li> <li>- RUPS Luar Biasa (saat diperlukan)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pembahasan Anggaran Dasar</li> <li>- Laporan pertanggung jawaban</li> <li>- Pengangkatan dan atau pemberhentian Dewan Direksi dan</li> </ul>	Bentuk penerapan prinsip tata kelola perusahaan yang baik sebagai cara pengelolaan perusahaan secara professional, efektif dan efisien

			Dewan Komisaris	
Pegawai	- Pertemuan Rutin - Pelatihan	Saat diperlukan	ketenagakerj aan	Mendapatkan lingkungan kerja yang nyaman, imbalan kerja yang memadai, dan memberikan kesempatan untuk berkembang
Pemerintah dan Pembuat Kebijakan	Pelaporan berkala dan rutin kepada regulator dan pemerintah	Saat diperlukan	Kepatuhan terhadap ketentuan perundang- undangan	Perusahaan dapat mencapai rencana kerja yang telah ditentukan
Mitra Kerja	- Kontrak Kerja - Mitra Investasi - Reasurandur - Pialang - Perbankan - Asosiasi	Saat diperlukan	Hubungan komersial	Memperoleh kerjasama saling menguntungkan
Media	- Press release - Press Conference	Saat diperlukan	Pelaksanaan program	- Keterbukaan informasi - Pemberitaan yang akurat

2) Pendekatan yang digunakan LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik dalam melibatkan pemangku kepentingan dalam penerapan Keuangan Berkelanjutan, antara lain dalam bentuk dialog, survei, dan seminar.

PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia telah melaksanakan berbagai training untuk setiap karyawan antara lain yaitu :

1. English Class for Bussiness
2. Product Knowladge
3. Legal Training

e. Permasalahan yang dihadapi, perkembangan, dan pengaruh terhadap penerapan Keuangan Berkelanjutan

Permasalahan utama yang dihadapi perusahaan dalam penerapan Keuangan berkelanjutan terdiri dari :

1. Kondisi Ekonomi Makro

Pada tahun 2019 terjadi pemilihan presiden yang sangat memengaruhi kondisi perkeonomian secara makro yang berimbas pula pada perusahaan dimana kondisi tersebut memberikan pengaruh signifikan terhadap perusahaan dikarenakan masih kuatnya dominasi penerimaan dari produk asuransi jiwa kredit. Disisi lain upaya perusahaan untuk melakukan shifting produk pun terkendala oleh kondisi tersebut.

2. Perubahan Prilaku Konsumen

Proses digitalisasi pada berbagai sector menghasilkan satu prilaku konsumen yang baru, kondisi ini menjadi masalah yang signifikan bagi perusahaan perusahaan yang menjual produknya secara langsung kepada konsumennya, dan bagi AJRI sendiri ini menjadi masalah tersendiri dalam proses shifting produk yang dijual dari Asuransi Jiwa Kredit Ke Asuransi Non AJK.

3. Proses Disgitalisasi yang Rumit dan Mahal

Untuk tetap bertahan dan selalu memiliki daya saing yang tinggi di pasar, setiap perusahaan harus selalu mangantisipasi perubahan yang terjadi, adapun saat ini terdapat pergeseran besar besaran kearah digital, mau tidak mau setiap perusahaan harus bisa menyesuaikan kondisi tersebut, namun kendala utama dalam proses digitalisasi adalah perubahan bisnis proses dan biaya yang makah untuk menciptakan digital support tersebut.

**6. Kinerja Keberlanjutan**

a. Penjelasan mengenai kegiatan membangun budaya keberlanjutan di internal LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik

Jalannya perusahaan sesuai dengan rencana kerja jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang, seluruh aktivitas perusahaan selalu berpedoman pada rencana-rencana tersebut sehingga menciptakan suatu budaya kerja dengan pedoman- pedoman baku sesuai dengan rencana tersebut. Dalam prosesnya rencana kerja jangka pendek merupakan panduan utama perusahaan untuk melakukan aktivitasnya dan hal tersebut di pahami oleh seluruh bagian perusahaan dari hulu ke hilir dalam struktur organisasi perusahaan. Untuk menciptakan pemahaman yang sama bagi seluruh karyawan maka dalam setiap

pelatihan yang di dilaksanakan perusahaan selalu di sisipkan rencana-rencana tersebut sehingga tertanam dengan baik di seluruh karyawan.

b. Uraian mengenai kinerja ekonomi dalam 3 (tiga) tahun terakhir

Tabel 13. Kinerja Ekonomi Perusahaan 3 (tiga) tahun terakhir

URAIAN BISNIS	2017			2018			2019		
	Rencana	Realisasi	Deviasi	Rencana	Realisasi	Deviasi	Rencana	Realisasi	Deviasi
a. Pendapatan premi	396.540,00	394.149,18	-1%	449.519,00	352.554,08	-22%	625.158,73	220.931,71	-65%
b. Premi Reasuransi	203.266,00	232.627,43	14%	216.444,00	228.755,40	6%	312.266,78	147.793,77	-53%
c. Penurunan(kenaikan)CAPYBMP		(2.898,29)		544,00	-7.969,88	1365%	3.125,79	5.031,73	61%
Jumlah Pendapatan Premi Netto	193.274,00	158.623,46	-18%	233.619,00	131.768,57	-44%	316.017,74	78.169,67	-75%
a. Hasil Investasi	14.783,00	12.827,77	-13%	14.017,00	6.711,26	-52%	23.631,00	12.512,00	-47%
b. Imbalan jasa DPLK / Jasa Manajemen Lainnya									
c. Pendapatan Lain	25.408,00	32.874,58	29%	33.683,00	51.776,67	54%	49.799,52	41.981,23	-16%
Jumlah pendapatan	233.465,00	204.325,82	-12%	281.319,00	190.256,49	-32%	389.448,26	132.662,90	-66%
Beban									
Beban Asuransi									
a. Klaim dan Manfaat									
(1) Klaim dan Manfaat dibayar	154.651,00	80.636,27	-48%	188.933,00	371.900,93	97%	224.431,98	261.190,43	16%
(2) Klaim penebusan Unit									
(3) Klaim Reasuransi	98.288,00	37.660,85	-62%	123.751,00	204.627,60	65%	143.755,25	210.370,80	46%
(4) Kenaikan (penurunan) Cadangan premi	72.885,00	32.298,58	-56%	113.324,00	3.388,60	-97%	162.339,34	(14.452,85)	-109%
(5) Kenaikan (penurunan) Cadangan klaim	-5.363,00	9.670,54	80%	17.981,00	(16.323,99)	-191%	21.324,13	26.910,79	26%
Jumlah Beban klaim dan Manfaat	134.611,00	84.944,54	-37%	196.487,00	154.337,93	-21%	264.340,21	63.277,57	-76%
b. Biaya Akuisisi									
(1) Beban Komisi-Tahun Berjalan	39.656,00	44.963,90	13%	20.000,00	13.715,62	-31%	29.695,04	25.672,01	-14%
(2) beban Komisi- Tahun Lanjutan									
(3) Beban Komisi- Overriding									
(4) Beban lainnya		2.910,44			28,87			555,00	
Jumlah Biaya Akuisisi	39.656,00	47.874,34	21%	20.000,00	13.744,49	-31%	29.695,04	26.227,01	-12%
Jumlah Beban Asuransi	174.267,00	132.818,88	-24%	216.487,00	168.082,42	-22%	294.035,25	89.504,58	-70%
Beban Usaha									
a. Beban pemasaran	2.455,00	3.150,07	28%	4.495,00	4.568,12	2%	7.284,60	3.828,12	-47%
b. Beban Umum dan Administrasi									
- Beban Pegawai	8.749,00	8.578,22	-2%	10.966,00	11.384,72	4%	14.032,78	9.671,73	-31%
- Beban Pendidikan dan Pelatihan	770,00	1.214,76	58%	1.307,00	5.177,44	296%	1.232,66	439,77	-64%
- Beban Umum dan Administrasi	8.154,00	25.307,37	210%	9.421,00	73.875,68	684%	20.317,66	23.718,50	17%
c. Beban Manajemen									
Beban Usaha lainnya		(136,53)			207,39			3.993,36	

Jumlah Beban	194.395,00	170.932,78	-12%	242.676,00	263.295,77	8%	336.902,94	131.156,05	-61%
LABA (RUGI) Sebelum Pajak	39.070,00	33.393,04	-15%	38.643,00	(73.039,28)	-289%	52.545,31	1.506,85	-97%
Pajak Penghasilan	7.033,00	1.636,34	-77%	2.463,00	(380,78)	-115%	4.337,15	(925,02)	-121%
LABA SETELAH PAJAK	32.037,00	31.756,70	-1%	36.180,00	(72.658,50)	-301%	48.208,17	2.431,87	-95%
PENDAPATAN KOMPREHENSIF LAIN		(5.179,16)			(3.428,38)			2.260,21	
TOTAL LABA (RUGI) KOMPREHENSIF	32.037,00	26.577,54	-17%	36.180,00	(76.086,88)	-310%	48.208,17	4.592,08	-90%

Rencana perubahan komposisi instrumen investasi pada tahun 2018 dan 2019, yang didasarkan pada hasil investasi pada tahun 2017 yang fokus penempatan pada instrumen Obligasi Korporasi, Pemerintah (ketentuan terhadap batas minimum penempatan instrumen investasi pemerintah) dan deposito sangat berdampak pada hasil investasi yang diperoleh perusahaan pada tahun tersebut. Meskipun pendapatan investasi pada tahun 2018 belum memperoleh hasil yang maksimal, dikarenakan penyesuaian perubahan rencana instrumen investasi tersebut dan target pemenuhan penempatan pada instrumen obligasi pemerintah yang belum berjalan baik. Tetapi pada tahun 2019, perusahaan telah memperoleh hasil yang lebih baik. Hal tersebut dikarenakan perusahaan memiliki instrumen investasi yang mampu meningkatkan hasil investasi secara maksimal. Selain itu, hasil investasi yang diperoleh perusahaan pada tahun 2017 dan 2019 tersebut, didukung oleh kondisi pasar yang sedang menguat dibanding tahun 2018.

c. Kinerja sosial dalam 3 (tiga) tahun terakhir

- 1) Komitmen LJK, Emiten, atau Perusahaan Publik untuk memberikan layanan atas produk dan/atau jasa yang setara kepada konsumen  
Perusahaan senantiasa memperhatikan kepentingan seluruh stakeholders berdasarkan atas kesetaraan dan kewajaran. Perusahaan memberikan kesempatan kepada seluruh stakeholders untuk memberikan masukan dan menyampaikan pendapat bagi kepentingan konsumen serta mempunyai akses terhadap informasi sesuai dengan prinsip keterbukaan.
- 2) Ketenagakerjaan
  - a. PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia selalu memberikan kesetaraan bekerja terhadap setiap karyawannya dan tidak pernah memperkerjakan karyawan yang masih dibawah umur atau tenaga kerja anak.

- b. Persentase Remunerasi terhadap karyawan ditingkat terendah selalu mengikuti aturan pemerintah dengan memberikan upah minimum regional sesuai dengan yang sudah ditetapkan oleh pemerintah.
- c. PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia berusaha selalu memberikan kenyamanan terhadap lingkungan kerja dikantor agar setiap karyawan merasa nyaman saat berada dikantor, fasilitas yang diberikan cukup lengkap dengan adanya ruang meeting, ruang mushola, dan toilet.
- d. Untuk mengembangkan kemampuan karyawan perusahaan melakukan pelatihan atau training terhadap karyawan paling sedikit 1 tahun 2 kali pada tahun ini perusahaan mengadakan beberapa training yaitu english class, legal training, dan product knowledge antar bisnis unit agar setiap karyawan dapat mengerti terhadap bisnis yang di jalankan dalam satu group.

3) Masyarakat, Paling Sedikit memuat :

- a) Informasi kegiatan atau wilayah operasional yang menghasilkan dampak positif dan dampak negatif terhadap TJSL (Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan) yang dapat dikaitkan dengan dukungan pada tujuan pembangunan berkelanjutan meliputi jenis dan capaian kegiatan program pemberdayaan masyarakat.
- b) Mekanisme Pengaduan Masyarakat Serta Jumlah Pengaduan Masyarakat Yang Diterima Dan Ditindaklanjuti  
Asuransi Jiwa Reliance Indonesia telah memiliki mekanisme pengaduan pelanggan yang tercantum dalam SOP :
  - Pelayanan Pelanggan No. SOP/AJRI-CRM/01.01  
Perusahaan melaksanakan kegiatan rutin pelayanan customer, merujuk pada SOP No. SOP/AJRI-CRM/01.01 berupa penanganan complain maupun pemeliharaan hubungan dengan customer, seperti menghubungi customer baik pada customer *existing* ataupun customer baru dan mengirim survey kepuasan pelanggan 2 kali dalam setahun untuk menggali informasi dari customer tentang pelayanan perusahaan sejauh ini. Perusahaan memiliki 3 media komunikasi untuk menangani pengaduan pelanggan berupa:
    1. Hotline di nomor 021-57902507;
    2. Alamat email [info@reliance-life.com](mailto:info@reliance-life.com); dan
    3. Walk in customer di Kantor Pusat dan Kantor Pemasaran.

Segala bentuk pengaduan pelanggan ditindak lanjuti oleh bagian-bagian terkait. Perusahaan secara berkala membuat Laporan Hasil Penanganan Complain Customer dan Laporan Hasil Pemeliharaan Customer.

LAPORAN PELAYANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN KONSUMEN

PERIODE: JANUARI – DESEMBER 2019

No.	Jenis Produk dan/atau Layanan	Kategori Permasalahan	Jumlah	Status Penyelesaian		
				Selesai	Tidak Selesai	Dalam Proses
1	Asuransi Jiwa	Penolakan Klaim	28	25	0	3
2	Asuransi Jiwa	Komplain Nominal Pengembalian Refund Premi	1	1	0	0
TOTAL			29	26	0	3

- c) TJSL yang dapat dikaitkan dengan dukungan pada tujuan pembangunan berkelanjutan meliputi jenis dan capaian kegiatan program pemberdayaan masyarakat PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia memiliki kepedulian yang tinggi terhadap masyarakat lokal disekitar perusahaan untuk menjadi tonggak berjalannya operasional Perusahaan. Hal ini tercermin dalam komposisi tenaga kerja yang didominasi oleh warga Negara Indonesia.

Tabel 14. Jumlah Pegawai Berdasarkan Kewarganegaraan

Keterangan Description	2019
Warga Negara Indonesia <i>Indonesian Citizen</i>	59 orang 59 person(s)
Warga Negara Asing <i>Foreign Citizen</i>	0
Jumlah <i>Total</i>	59 orang 59 person(s)

Perusahaan menyadari bahwa masyarakat adalah salah satu elemen utama yang mempengaruhi kelangsungan bisnis Perusahaan. Oleh karena itu dalam mewujudkan kepedulian perusahaan dan membantu perkembangan perekonomian masyarakat Indonesia. Perusahaan melaksanakan kegiatan CSR yang memberikan manfaat langsung bagi kebutuhan masyarakat. Kegiatan yang dilaksanakan Perusahaan antara lain berupa kegiatan pengembangan usaha, dan Kegiatan Lingkungan di

masyarakat. Program CSR yang telah direalisasikan Perusahaan dalam 3 Tahun terakhir antara lain :

2017

Gambar 4.

Sosialisasi dan Edukasi Asuransi Event Wisata dan Asuransi Mikro Bersama Senatah *Adventure* dan Komunitas Batik "*Safe Your Adventure*" dan Batik ku Identitasku



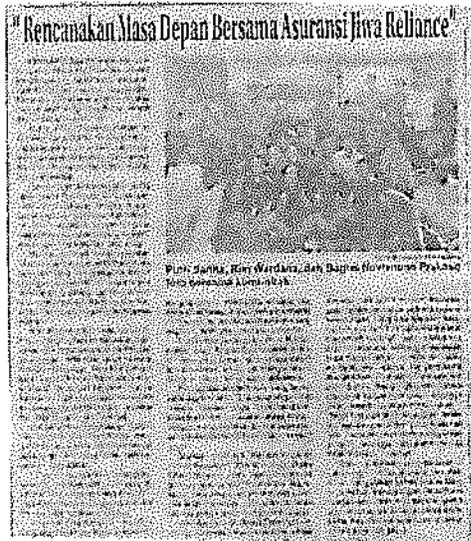
Peserta sosialisasi dan edukasi asuransi PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia bersama perwakilan pemerintah lokal Ngarguyoso ,karanganyar



Edukasi dan sosialisasi PT AJRI

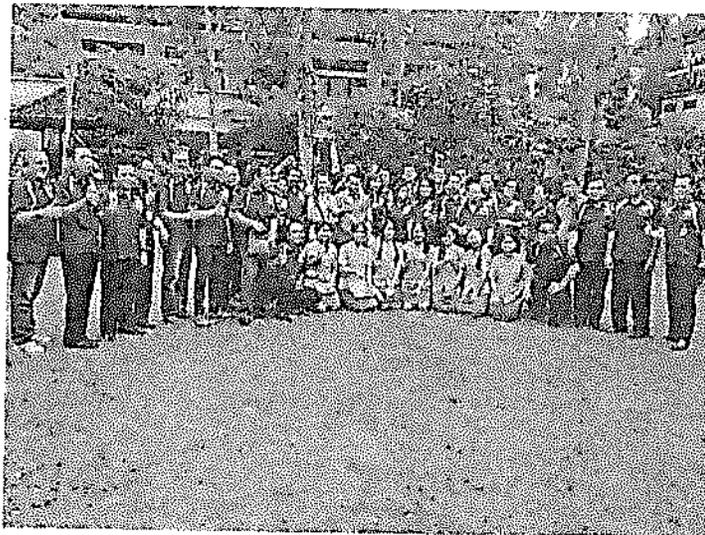
Pada tanggal **21 April 2017** PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia mengadakan Edukasi dan sosialisasi dengan mengusung tema "***Safe Your Adventure***" dan **Batik ku Identitasku**, yang diikuti oleh Pengelola Wisata River Tubing se – Kecamatan Ngargoyoso, Perwakilan Pemerintah daerah Kecamatan Ngargoyoso, Perwakilan Polsek Ngargoyoso, Komunitas Jeep dan motor trail, Tokoh masyarakat Ngargoyoso, Masyarakat Kecamatan Ngargoyoso, Komunitas Batik Pasar Klewer, Senggenge, BPR, Komunitas Batik Solo, Komunitas batik sukoharjo, dan komunitas batik yang tersebar di solo dan sekitarnya.

Gambar 5. Sosialisasi dan Edukasi.  
Bersama Komunitas, UMKM dan KUD di wilayah Lampung  
"Pengenalan Asuransi, Risiko dan Manfaatnya"



PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia ingin mewujudkan bentuk bakti kami pada para masyarakat menengah dan menengah kebawah (mikro) dengan mengadakan Edukasi dan sosialisasi dengan mengusung tema “Pengenalan Asuransi, Risiko dan Manfaatnya” yang dilaksanakan pada tanggal **9 Mei 2017** yang diikuti perwakilan Komunitas, UMKM maupun KUD, dan Masyarakat sekitar. Kegiatan Sosialisasi dan Edukasi yang diselenggarakan di Lampung diliput oleh media lokal yaitu Bandar Lampung.

Gambar 6. Sosialisasi dan Edukasi  
Perbankan Bersama DPK PERBARINDO  
Gianyar, Bali



Pada tanggal **2 Juni 2017** PT Asuransi Jiwa Reliance Life Indonesia dan DPK Perbarindo Gianyar melakukan sosialisasi edukasi Perbankan di SMAN 1 Tampak Surung, Gianyar. Agenda ini dilakukan dalam rangka memperkenalkan perbankan khususnya BPR, serta manfaat dan jenis-jenis produk kepada siswa-siswi SNAB 1 Tampak Surung.

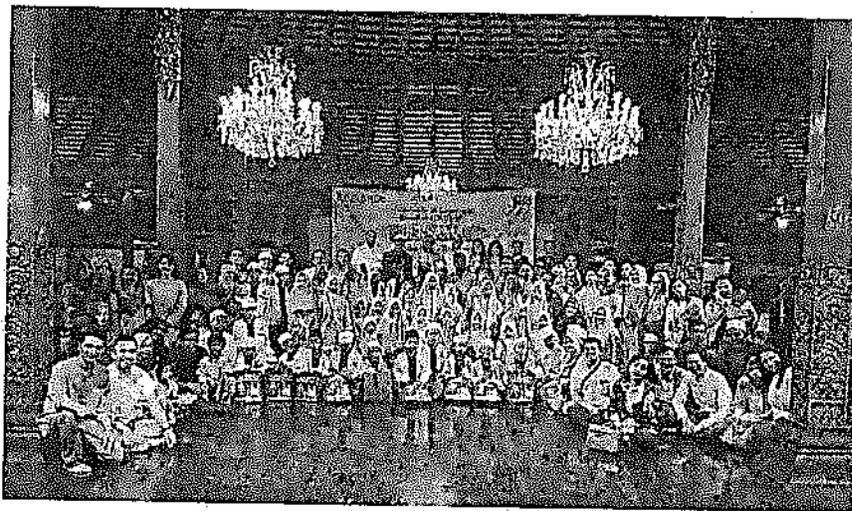
Gambar 7. Bakti Sosial dan Buka Bersama  
Panti Asuhan Wiloso Projo  
diselenggarakan oleh  
Ikatan Keluarga Alumni Pesantren Al- Kautsar Yogyakarta (IKKAY)



Kegiatan bakti sosial ini bermaksud untuk meningkatkan kesadaran dan kepekaan santri terhadap keadaan saudara sebangsa. Ukhwah yang merupakan dasar pijakan berjalannya ikatan ini meneguhkan peran anggota IKKAY yang merupakan santri jebolan Pesantren dalam mengabdikan diri kepada masyarakat secara ikhlas dan sukarela.

Kegiatan yang diselenggarakan **4 Juni 2017** ini berisikan kegiatan rohani seperti Tilawati Quran, Sholat berjamaah, Tadarrus Al-Quran, acara nonton bersama video bermotivasi, Kultum dan santap takjil bersama.

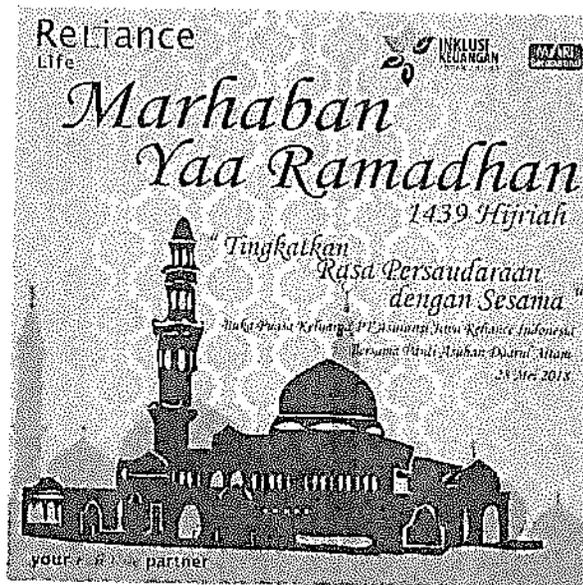
Gambar 8. "Bersama" Buka Puasa Reliance Beserta Ramah Tamah



Pada **10 Juni 2017**, PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia mengadakan Program Tanggung Jawab Sosial Perusahaan yang biasa disebut dengan CSR (Corporate Social Responsibility). Program sosial yang mengusung tema “BERSAMA” Buka Puasa Reliance Sambil Ramah Tamah tersebut dilaksanakan di Anjungan Jawa Tengah, Taman Mini Indonesia Indah dengan mengundang sahabat-sahabat kecil kita dari Panti Asuhan Yatim Piatu Pondok Pesantren Yusfiah untuk berbuka puasa bersama keluarga besar PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia.

## 2018

Gambar 9. Buka Puasa Bersama  
Keluarga PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia  
dan Panti Asuhan Daarul Aitam



Pada 28 Mei 2018, PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia mengadakan Program sosial yang mengusung tema “Tingkatkan Rasa Persaudaraan dengan Sesama” di KFC, Cideng. Dengan mengundang sahabat-sahabat kecil kita dari Panti Asuhan Daarul Aitam, Tanah Abang untuk berbuka puasa bersama keluarga besar PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia.

Gambar 10.  
Event Adisutjipto Dirgantara Four Fun  
HUT TNI ke-73 di Yogyakarta



Pada 7 Oktober 2018 dalam rangka menyambut Hari Ulang Tahun (HUT) ke-73 TNI, PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia mendukung kegiatan Four Fun 2018 di Museum Pusat TNI AU Dirgantara Mandala Adisutjipto Yogyakarta yang diselenggarakan oleh TNI AU. Acara yang diikuti ribuan peserta ini semakin meriah dengan adanya pasar kuliner yang diikuti tidak kurang dari 100 tenant. Acara Four Fun 2018 berisikan Pameran Alutsita, Fun Walk, Fun Run, Fun Bike, Air Show dan Pesta Kuliner.

Dengan adanya acara tersebut diharapkan PT Asuransi Jiwa Reliance Life Indonesia lebih dekat dengan masyarakat dan juga bisa lebih luas lagi mengedukasi masyarakat perihal Asuransi Jiwa dan juga manfaatnya.

Gambar 11. Sosialisasi Prosuk Asuransi pada acara Pemecahan Rekor MURI  
"Minum Wedang Uwuh 8.888 Peserta" di Yogyakarta.



Pada 28 Oktober 2018, bertepatan dengan Hari Sumpah Pemuda PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia mengadakan Sosialisasi perihal Asuransi Jiwa dan juga manfaatnya pada acara Gebyar UMKM 2018 di Bantul. Event ini diselenggarakan di Bantul ini mengusung tema besar "Muda Mandiri dan Inovatif". Acara ini merupakan penetapan wedang uwuh sebagai WETB asli Indonesia yang dirayakan dalam ajang "Pemecahan Rekor Museum Rekor Indonesia (MURI) Minum Wedang Uwuh Massal" dan diikuti oleh 8.888 peserta

## 2019

Gambar 12. Acara Seminar Enterpreuner di Kampus Gunadarma Karawaci



Pada **23 April 2019** PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia mengadakan acara seminar di Kampus Gunadarma Karawaci, Tangerang yang bertajuk "Set Your Mind To Be Enterpreuner". Acara seminar ini bertujuan untuk membantu para Mahasiswa Gunadarma agar siap untuk masuk dalam dunia kerja, selain itu Mahasiswa juga diberikan Sosialisasi perihal Asuransi Jiwa dan juga manfaatnya.

Dari pendekatan dan upaya-upaya yang telah dilakukan selama ini, Tidak terdapat dampak negatif dari aktivitas operasional Perusahaan.

#### d. Kinerja Lingkungan Hidup bagi LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik

Sumber emisi yang dihasilkan *Reliance Life* berkaitan dengan penggunaan bahan bakar minyak (BBM) dan energi listrik yaitu menghasilkan emisi gas rumah kaca

secara langsung dan tidak langsung. Selain itu Reliance Life juga menghasilkan emisi dari penggunaan mesin pengatur udara (AC). Dan yang terakhir emisi pada udara yang bersumber dari penggunaan bahan bakar minyak dari kendaraan operasional kantor dan genset.

Upaya *Reliance Life* dalam mengurangi emisi, yaitu melakukan penghematan dalam penggunaan energi listrik dan bahan bakar minyak (BBM), dengan menggunakan kendaraan operasional kantor yang menggunakan bahan bakar Pertamina agar lebih ramah lingkungan

- e. Kinerja Lingkungan Hidup bagi LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan Lingkungan Hidup

Bisnis PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia saat ini belum ada yang berkaitan dengan Lingkungan Hidup

- f. Tanggung jawab pengembangan Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan

Dalam melakukan pengembangan produk selalu didahului oleh riset kebutuhan konsumen, dimana kami melakukan riset secara langsung dengan menemui masyarakat kelas menengah kebawah dan ekonomi mikro. Dengan adanya produk tersebut, diharapkan kami dapat memenuhi kebutuhan asuransi dengan harga yang terjangkau, produk yang relatif sederhana, mudah didapat, pelayanan yang sigap dan dapat dijadikan pegangan untuk merencanakan keuangan guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Inovasi dan Pengembangan Produk yang telah kami lakukan :

1. Reliance Group Term Life
2. Reliance Group Personal Accident
3. Reliance Term Life
4. Reliance Term Life Normal Death
5. Reliance Credit Life
6. Reliance Credit Life Normal Death
7. Reliance Cellular Term Life
8. Reliance Endowment

Perusahaan secara berkala melakukan evaluasi kinerja seluruh produk untuk memastikan bahwa produk memberikan hasil positif baik untuk konsumen dan perusahaan. Dalam rangka pengelolaan risiko, unit manajemen risiko sekurang-kurangnya melakukan risk assessment 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun untuk

membuat peta risiko, menyusun tindakan-tindakan mitigasi risiko dan melakukan pemantauan atas risiko tersebut guna meminimalisasi dampak negatif yang ditimbulkan. Hingga saat ini tidak ada produk yang ditarik kembali dari pasaran, namun yang ada adalah penyesuaian dari spesifikasi produk. Setiap semester perusahaan melakukan survey kepuasan pelanggan, dimana area yang menjadi fokus adalah sisi sales, produk, proses kepesertaan, klaim, pembayaran dan customer relation.

#### **7. Verifikasi tertulis dari pihak independen**

Dalam proses penyusunan laporan ini, PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia belum menggunakan external assurance oleh pihak ketiga yang independen untuk memastikan kualitas dan kehandalan informasi yang disampaikan dalam laporan. Namun demikian, hal tersebut tidak mengurangi kredibilitas isi laporan dan kami menjami bahwa informasi yang diungkapkan di dalam laporan telah akurat dan faktual sesuai dengan fakta di lapangan