



**LAPORAN KEBERLANJUTAN
PERUSAHAAN ASURANSI JIWA
TAHUN 2021**

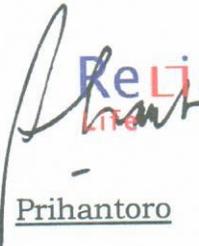
PT ASURANSI JIWA RELIANCE INDONESIA

LAPORAN KEBERLANJUTAN
PERUSAHAAN ASURANSI JIWA
Tahun 2021

PT ASURANSI JIWA RELIANCE INDONESIA

Gedung Soho, West Point, Jl. Macan Kav 4-5 Kedoya Utara, Jakarta Barat

Jakarta, 07 Mei 2021


Reliance
PRI
-
Prihantoro

Direktur Utama

Profil Perusahaan

1. Nama Perusahaan : PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia
 2. Alamat Lengkap : Gedung Soho, West Point, Jl. Macan Kav 4-5 Kedoya Utara, Kebon Jeruk Jakarta Barat
 3. Telepon & Fax : 021-21192288 & 021-579300010
 4. Email : 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 : Gedung Soho, West Point, Jl. Macan Kav 4-5 Kedoya Utara, Kebon Jeruk Jakarta Barat
 a. Telepon dan Fax : 021-21192288 & 021-579300010
 b. Email : 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)
TOTAL	100%	150.000.000.000 (Seratus lima puluh miliar rupiah)

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	Yuliana Ratnawati S.	Komisaris Independen

10. Dewan Pengawas Syariah

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

11. *Person In Charge* (PIC) Rencana Bisnis

Nama	Jabatan	Nomor Telepon Ext	Email
Sutarto	Manager of Marketing and Business Development	021-21192288 Ext. 211	sutarto@reliance-life.com
Riki Wardana	Head of Business Development	021-21192288 Ext. 214	riki.wardana@reliance-life.com

PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia,

Disusun Oleh,



Reliance
Life

Prihantoro
Direktur Utama



Gideon Heru Prasetya
Direktur

DAFTAR ISI

Halaman	
Halaman Cover	
Profil Perusahaan	i
Daftar Isi	iii
1. Penjelasan Strategi Keberlanjutan	1
2. Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan	2
a. Aspek Ekonomi	2
b. Aspek Lingkungan Hidup	6
c. Aspek sosial yang merupakan uraian mengenai dampak positif dan negatif dari penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi masyarakat dan lingkungan (termasuk orang, daerah, dan dana)	7
3. Profil Singkat Perusahaan singkat menyajikan gambaran keseluruhan mengenai karakteristik LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik	8
a. Visi, Misi dan Nilai Keberlanjutan LJK, Emiten dan Perusahaan Publik	8
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	10
c. Skala usaha LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik secara singkat	12
d. Penjelasan singkat mengenai produk, layanan, dan kegiatan usaha yang dijalankan	13
e. Keanggotaan pada asosiasi	15
f. Perubahan LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik yang bersifat signifikan, antara lain terkait dengan penutupan atau pembukaan cabang, dan struktur kepemilikan	16
4. Penjelasan Direksi	16
a. Kebijakan untuk merespon tantangan dalam pemenuhan strategi keberlanjutan.	16
b. Penerapan Keuangan Berkelanjutan	20
c. Strategi Pencapaian Target	22
5. Tata Kelola Keberlanjutan	24
a. Uraian mengenai tugas bagi Direksi dan Dewan Komisaris	24
b. Penjelasan mengenai pengembangan kompetensi yang dilaksanakan terhadap anggota Direksi	26
c. Penjelasan mengenai prosedur LJK, Emiten dan Perusahaan Publik dalam mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan risiko	27
d. Penjelasan mengenai pemangku kepentingan	33
e. Permasalahan yang dihadapi, perkembangan, dan pengaruh terhadap penerapan Keuangan Berkelanjutan	37

6. Kinerja Keberlanjutan	38
a. Penjelasan mengenai kegiatan membangun budaya keberlanjutan di Internal LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik	38
b. Uraian mengenai kinerja ekonomi dalam 3 (tiga) tahun terakhir	38
c. Kinerja sosial dalam 3 (tiga) tahun terakhir	39
d. Kinerja Lingkungan Hidup bagi LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik	46
e. Kinerja Lingkungan Hidup bagi LJK, Emiten, dan Perusahaan Publik yang proses bisnisnya berkaitan langsung dengan Lingkungan Hidup	47
f. Tanggung jawab pengembangan Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan	47
7. Verifikasi tertulis dari pihak independen	48

1. Penjelasan Strategi Keberlanjutan

- a. Rencana dan Langkah-Langkah Strategis yang Akan Ditempuh oleh Perusahaan jangka Pendek
 1. Fokus kembali kepada bisnis yang bersumber dari Asuransi Jiwa Kredit (AJK) antara lain dengan melakukan:
 - a. Pendekatan kembali kepada sumber sumber bisnis yang pernah bekerjasama
 - b. Negosiasi ulang dengan sumber bisnis ekisting untuk perbaikan portofolio bisnis
 - c. Membangun kerjasama-kerjasama baru dengan sumber sumber bisnis baru dan channel channel bisnis baru (Agen dan Broker)
 - d. Berklaborasi dengan seluruh unit bisnis Reliance Group untuk mendapatkan bisnis bisnis baru
 2. Fokus terhadap produk short term period dengan cara :
 - a. Meningkatkan penjualan produk Group Term Life dan Term Life Syariah
 - 1) Memaksimalkan jaringan-jaringan komunitas dan koperasi serta lembaga pendidikan
 - 2) Menciptakan variasi produk
 - 3) Mengembangkan tenaga pemasar eksternal
 3. Membangun Channel Distribusi Baru atau lini usaha baru yaitu melalui digital
 4. Mengembangkan dan meningkatkan penjualan Produk Dwiguna (endowment) untuk diversifikasi Portfolio bisnis sehingga proporsi portofolio bisnis tidak tertumpuk hanya dalam satu lini bisnis (AJK)
 5. 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

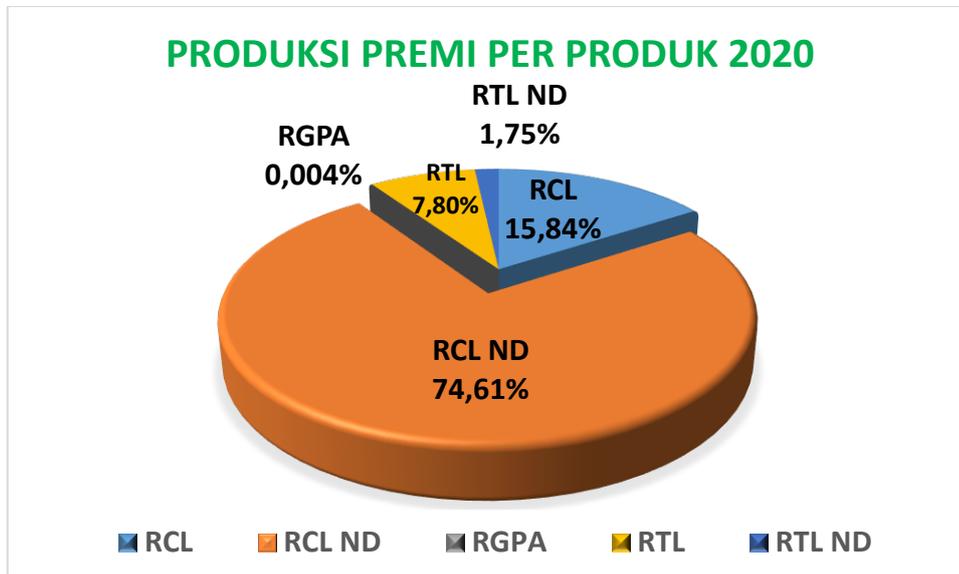
- b. Rencana dan Langkah–Langkah Strategis Jangka Menengah adalah dapat memaksimalkan penerimaan dari internal bisnis unit yang bernaung di bawah Reliance Group, dengan cara melakukan :
 - 1. Bundling produk dengan internal bisnis unit Reliance Group, dilakukan dengan cara strategic seperti :
 - a) Bundling 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 strategik seperti :
 - a) Pengembangan divisi pelayanan konsumen dengan cara :
 - 1. Mengembangkan jaringan IT agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen
 - 2. Mengembangkan sumber daya manusia
 - 3. Mengembangkan jaringan kantor di wilayah potensial di Indonesia
 - b) Melakukan Integrasi data konsumen dan portofolio konsumen, dengan cara :
 - 1. Mengembangkan akses *database* secara digital
 - 2. Melakukan sosialisasi, edukasi dan literasi kepada konsumen

2. Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan

a. Aspek Ekonomi

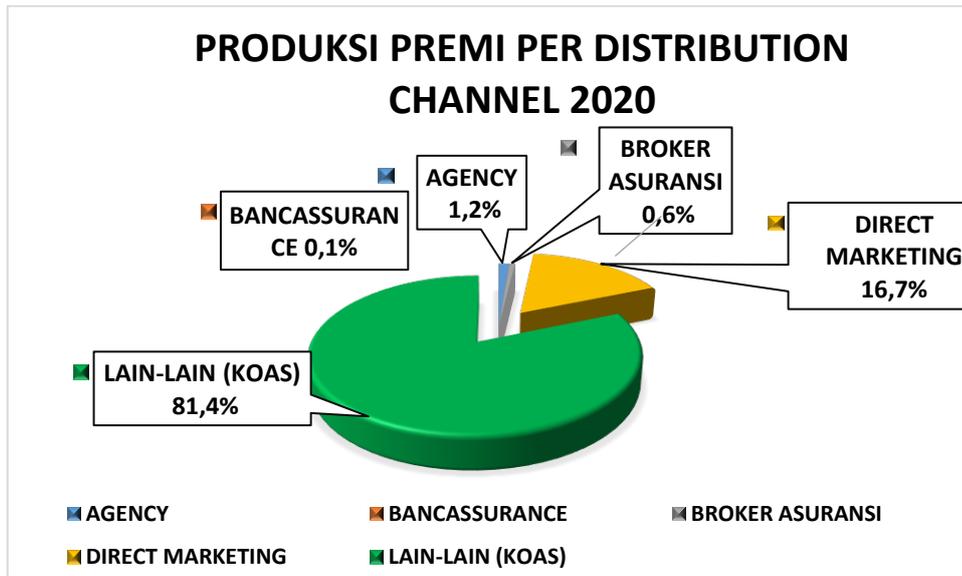
1) Kuantitas Produksi atau Jasa Penjual

Gambar 1. Produksi Premi Per Produk Tahun 2020



Di tahun 2020 produksi premi perusahaan sebesar 384 Miliar (an audit), pendapatan premi tersebut merupakan hasil dari kinerja perusahaan dalam melakukan selling produk selama periode Januari 2020 sampai dengan Desember 2020 yang bersumber dari produk-produk kompetitif yang dimiliki PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia, pendapatan premi berdasarkan produk terbesar bersumber dari produk *Reliance Credit Life Natural Death* (RCL-ND) dengan porsi sebesar 74,6%, hal ini menunjukkan bahwa saat ini produk paling kompetitif di pasar yang dimiliki 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 15,8% dari total produksi premi jenis produk ini hampir sama dengan produk RCLND hanya yang membedakan pada jenis pertanggungannya yaitu disebabkan meninggal dunia karena sakit dan karena kecelakaan, disisi lain saat ini perusahaan mulai melakukan sifting dengan produk-produk yang bersifat *short periode* yaitu produk *term life* dengan pangsa pasar lembaga pendidikan, komunitas dan serta pelaku usaha mikro mengingat peluang dan ekosistem untuk produk ini masih terbuka luas dan memiliki potensi yang cukup besar di pasar Indonesia.

Gambar 2. Produksi Premi Per Channel Distribution Tahun 2020



Produksi premi terbesar perusahaan berdasarkan channel distribution Koasuransi dan lain-lain channel ini menjadi efektif dikarenakan terdapatnya beberapa kerjasama dan share bisnis yang bersumber dari internal Group Reliance baik dari asuransi General maupun dari unit bisnis reliance lainnya, selanjutnya produksi dari channel Direct Marketing yang memiliki porsi terbesar ke dua yaitu sebesar 16,7% dari total pendapatan premi tahun 2020 dengan pangsa pasar tersebar di seluruh wilayah di Indonesia. Di sisi lain di karenakan mayoritas produk yang di pasarkan adalah produk yang bersifat asuransi kumpulan oleh karena itu untuk melakukan akuisisi bisnis tidak memerlukan banyak agen hal ini yang menyebabkan channel ini masih terlihat kecil dalam share pencapaian premi berdasarkan channel distribusi

2) Pendapatan dan Penjualan

Tabel 1. Pendapatan Premi PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia Tahun 2018-2020

URAIAN BISNIS	2018			2019			2020 (Unaudited)		
	Rencana	Realisasi	Deviasi	Rencana	Realisasi	Deviasi	Rencana	Realisasi	Deviasi
Pendapatan premi	449.519,00	352.554,08	-22%	625.158,73	220.931,71	-65%	394.998,64	384.511,03	-3%

Dapat di lihat pada tabel di atas pada tahun 2018 PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia menetapkan target pendapatan premi sebesar 352,55 Miliar pada tahun tersebut dan perusahaan tidak dapat memenuhi target yang telah di tetapkan yaitu sebesar 449,52 Miliar atau deviasi sebesar -22% dari target yang telah di tetapkan, melihat pencapaian yang telah di peroleh perusahaan pada tahun tersebut kurang baik sehingga para pemangku kepentingan

menaikan target perusahaan yang akan di capai pada tahun 2019 hal ini di karenakan 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 -65%. 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 2018 - 2020

URAIAN BISNIS	2018			2019			2020 (Unaudited)		
	Rencana	Realisasi	Deviasi	Rencana	Realisasi	Deviasi	Rencana	Realisasi	Deviasi
TOTAL LABA (RUGI) KOMPREHENSIF	36.180,00	(76.086,88)	-310%	48.208,17	4.692,08	-90%	10.832,78	18.275,22	69%

Dapat di lihat pada tabel di atas dimana terdapat Total Laba Rugi Komprehensif perusahaan pada tahun 2018 di peroleh sebesar -76,09 Milyar dari target yang telah di tetapkan atau deviasi sebesar -310% dan pencapaian pada tahun 2019 terdapat deviasi sebesar -90% dari target yang telah di tetapkan pada tahun tersebut, selanjutnya untuk tahun 2020 perusahaan memperoleh total laba rugi komprehensif sebesar 18,28 Milyar dari target yang telah di tetapkan atau deviasi sebesar 69%.

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 korsepondensi bersifat digital dan soft file. Dimana penggunaan kertas saat ini sangat minim yakni hanya untuk penerbitan Polis asuransi saja.

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

PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia dalam realisasi nya keuangan berkelanjutan perusahaan saat ini masih melibatkan pihak-pihak lokal yang

terdapat di wilayah penetrasi perusahaan terutama di wilayah kantor pemasaran, pihak lokal yang dimaksud merupakan komunitas-komunitas yang saat ini telah bekerjasama dengan perusahaan di seluruh wilayah Pemasaran perusahaan. Komunitas tersebut merupakan bagian dari strategi perusahaan untuk melakukan penetrasi pasar di wilayah masing-masing, dikarenakan 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 2020 berdasarkan biaya yang dikeluarkan pada tahun tersebut.

Tabel 3.
Konsumsi Energi Listrik *Reliance Life*

SUMBER	2019
LISTRIK	Rp 117.466.499,-

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)

Perusahaan menyadari bahwa masyarakat adalah bagian terpenting dalam mempertahankan pertumbuhan perusahaan, oleh karena itu Perusahaan berkomitmen untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat melalui Pemberdayaan ekonomi masyarakat melalui Pengembangan Usaha Masyarakat Kecil Menengah (UMKM).

Kebijakan tersebut dilakukan perusahaan dengan menetapkan program yang tepat sasaran agar tercipta kegiatan yang lebih efektif, efisien, serta sesuai dengan

Visi, Misi perusahaan sebagaimana diamanatkan oleh peraturan dan perundang-undangan

Untuk relisasi dalam pelaksanaan Program CSR dan Program Kemitraan, Perusahaan telah menyalurkan dana sebesar Rp 84,5 Juta.

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 kami menaruh harapan agar keberadaan Kami dapat menjadi solusi andalan dan sandaran Anda para Nasabah untuk semua kebutuhan finansial anda. Karena Anda bukan hanya sekedar nasabah melainkan mitra/rekan kami, dimana kami akan terus memberikan pelayanan yang berkualitas dengan nilai integritas tinggi melalui pengembangan infrastruktur, mengembangkan sumber daya manusia dan memperluas kemampuan kami dalam memberikan solusi keuangan secara menyeluruh bagi anda khususnya Asuransi Jiwa di Indonesia.

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.**

Sosialisasi Tahap III dilakukan di Tahun 2019 dengan **Acara Seminar Enterpreuner 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.

Sosialisasi Tahap IV dilakukan di Tahun 2020. Pada 3 Januari 2020 PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia mengadakan kegiatan **Bakti Sosial** untuk **korban terdampak bencana banjir** yang ada di sekitar Bendungan Hilir, Jakarta Pusat. Bantuan yang diterima berupa obat-obatan, perlengkapan bayi, dan lain-lain.

Pada 26 Agustus 2020 Reliance Life bekerja sama dengan **Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah IV Jawa Barat dan Banten** menggelar **Webinar**

dengan tema **“Adaptasi Pendidikan Tinggi dalam Menyediakan SDM di Era New Normal”**. Web Seminar ini akan digelar Live Zoom Cloud Meeting.

Dalam sesi talkshow, peserta juga mendapatkan informasi ilustrasi produk Reliance Pasti Lulus dari Reliance Life.

Pada 15 Desember 2020 Reliance Group Bersama dengan **Koperasi Jasa Gramindo Berkah Madani**, mengadakan sejumlah program dan kegiatan Corporate Social Responsibility (CSR) bertajuk **“Pelatihan Komputer Dan Mengatur Keuangan yang Baik Untuk Ibu-Ibu Yang Berwirausaha di Rumah bermain dan belajar “Si Doel”** Desa Paraksari Pakem, Sleman, Yogyakarta.

Tujuan program CSR untuk mendorong tercapainya Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI), yaitu penguatan akses permodalan dan dukungan pengembangan Usaha Mikro dan Kecil (UMKM), serta penyaluran langsung bantuan sosial tunai ke rekening bank penerima.

Selain itu, untuk mencapai tujuan keuangan inklusif perlu dilakukan peningkatan akses layanan keuangan formal, peningkatan literasi, perlindungan konsumen, perluasan jangkauan layanan keuangan, peningkatan produk, penguatan integrasi kegiatan ekonomi, dan layanan keuangan digital.

- 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	Gedung Soho, West Point, Jl. Macan Kav 4-5 Kedoya Utara, Kebon Jeruk Jakarta Barat
Nomor Telepon	021 – 21192288
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 Pemberiann 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 2 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	Bali	Denpasar Dewata Square Blok A3 Jalan Letda Tantular Kota Denpasar - Bali	0361 - 225099

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.

Pada Tahun 2017 PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia Unit Syariah mendapatkan izin operasional dari Otoritas Jasa Keuangan berdasarkan Salinan Keputusan Anggota Dewan Komisioner OJK KEP -99/NB223/2017 tanggal 7 September 2017. 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 2 Kantor Pemasaran yang tersebar di seluruh Indonesia yakni di Daerah Istimewa Yogyakarta 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

Jenis Aset	Total Aset
Asset Konven	Rp. 961.534.230.192,-
Asset Unit Syariah	Rp. 121.718.820.064,-

Total Aset Combine	Rp. 1.083.253.050.256,-
---------------------------	--------------------------------

Jenis Kewajiban	Total Kewajiban
Kewajiban Konven	Rp. 783.016.516.885,-
Kewajiban Unit Syariah	Rp. 72.255.206.107,-
Total Kewajiban Combine	Rp. 855.271.722.992,-

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
BOC	3
BOD	3
General Manager	1
Senior Manager	1
Manager	5
Ass Manager	2
Senior Staff	10
Staff	25
Supervisor	6
Grand Total	56

Pendidikan	Total
SLTA	6
D3	9
S1	37
S2	3
S3	1
Grand Total	56

Status	Total
KONTRAK	2
KONTRAK RUPS	6
TETAP	48
Grand Total	56

Usia	Total
20 - 30 Tahun	31
31 - 40 Tahun	17
41 - 50 Tahun	4
> 50 Tahun	4
Total	56

Jumlah Karyawan : 56 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 Pertanggungan Awal kepada Penerima Manfaat apabila Peserta meninggal dunia dalam masa pertanggungan 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 Pertanggungan kepada Penerima Manfaat apabila Peserta meninggal dunia dalam masa pertanggungan 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 Pertanggungan ditambah Akumulasi Dana Tabungan akan dibayarkan kepada Penerima Manfaat jika Tertanggung meninggal dunia dalam masa pertanggungan 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 pertanggungan 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

Dalam aktifitas kegiatan Pemasaran PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia saat ini telah didukung dengan terdapatnya 2 kantor perwakilan yang terdapat di beberapa wilayah di Indonesia seperti Yogyakarta dan Bali mengingat terdapatnya potensi bisnis yang menjanjikan di kota tersebut. Dengan telah di bukanya kedua kantor pemasaran tersebut diharapkan dapat melayani nasabah – nasabah yang terdapat di wilayah sekitarnya. Sampai saat ini belum terdapat rencana pembukaan kantor Pemasaran mengingat perusahaan masih menganalisis kondisi pasar dimana saat ini terdapat pergeseran perilaku konsumen kearah digital sehingga hambatan lokasi menjadi tidak signifikan dalam proses pemasaran dan pelayanan perusahaan.

4. Penjelasan Direksi

a. Kebijakan untuk merespon tantangan dalam pemenuhan strategi keberlanjutan.

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

Agar 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 manajemen 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.

Kondisi dan situasi Pandemi Covid-19 yang telah menjadikan perekonomian Indonesia dan global menjadi tidak stabil dan merubah pola serta perilaku masyarakat ke arah digital dan tertarik dengan hal-hal yang memberikan kemudahan serta kecepatan dalam melakukan transaksi dalam kesehariannya sehingga kondisi ini dapat menjadikan peluang maupun tantangan yang akan berimbas kepada perusahaan baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu untuk mengantisipasi kondisi tersebut perusahaan melakukan kebijakan-kebijakan antara lain :

1. Selektif terhadap bisnis yang bersumber dari asuransi jiwa kredit dengan menetapkan standar baru pada sisi teknik 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.
 4. Mulai melakukan shifting penjualan produk yang bersifat digital dengan cara menciptakan produk digital serta bekerjasama dengan beberapa perusahaan penyedia pelayanan digital, selain itu perusahaan juga saat ini telah memulai untuk menciptakan platform digital secara internal sehingga dapat memberikan kemudahan kepada konsumen dalam melakukan transaksi.
- 3) Penjelasan Komitmen pimpinan LJK , Emiten, dan Perusahaan Publik dalam pencapaian penerapan Keuangan Berkelanjutan.
- a. Agar tercapainya penerapan keuangan berkelanjutan perusahaan akan 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. Melakukan 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. Selalu berusaha mengikuti perubahan- perubahan yang terjadi dan menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan tersebut, sehingga perusahaan tetap stabil dalam kondisi apapun.
- d. 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.
- e. *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.

Di tahun 2020 tahun ke 8 berdirinya PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia memperoleh pendapatan premi sebesar Rp. 384 miliar pendapatan premi tersebut masih di dominasi dengan presentase tertinggi oleh bisnis yang bersumber dari Asuransi Jiwa Kredit (AJK). Pada 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 konsekwensi 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 adalah dengan adanya perubahan perilaku pembelian konsumen yang bergeser kearah digital, dimana perubahan tersebut mempengaruhi seluruh aspek perusahaan mengingat fokus 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 (Non AJK), 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 melai 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 bagi konsumen lebih cepat dan efisien.

b. Penerapan Keuangan Berkelanjutan

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

Tabel 8. Pencapaian keberlanjutan sektor ekonomi

URAIAN BISNIS	Rencana	Realisasi	Deviasi	
			Rupiah	%
Pendapatan Underwriting				
a. Pendapatan premi	394.998,64	458.144,60	63.145,96	16%
b. Premi Reasuransi	273.111,63	279.800,95	6.689,32	2%
c. Penurunan(kenaikan)CAPYBMP		224,72	224,72	0%
Jumlah Pendapatan Premi Netto	121.887,01	178.568,37	56.681,36	47%
a. Hasil Investasi	1.176,30	4.258,34	3.082,04	262%
b. Imbalan jasa DPLK / Jasa Manajemen Lainnya				
c. Pendapatan Lain	42.824,52	47.932,46	5.107,94	12%
Jumlah pendapatan	165.887,82	230.759,17	64.871,35	39%
Beban				
Beban Asuransi				

a. Klaim dan Manfaat				
(1) Klaim dan Manfaat dibayar	181.892,21	248.672,09	66.779,88	37%
(2) Klaim penebusan Unit				
(3) Klaim Reasuransi	136.735,24	147.621,09	10.885,85	8%
(4) Kenaikan (penurunan) Cadangan premi	36.342,62	41.199,57	4.856,95	13%
(5) Kenaikan (penurunan) Cadangan klaim	3.940,19	4.775,15	834,96	21%
Jumlah Beban klaim dan Manfaat	85.439,77	147.025,72	61.585,95	72%
b. Biaya Akuisisi				
(1) Beban Komisi-Tahun Berjalan	55.206,20	51.381,80	- 3.824,40	-7%
(2) beban Komisi- Tahun Lanjutan				
(3) Beban Komisi- Overriding				
(4) Beban lainnya		1.378,32	1.378,32	
Jumlah Biaya Akuisisi	55.206,20	52.760,12	- 2.446,08	-4%
Jumlah Beban Asuransi	140.645,97	199.785,84	59.139,87	42%
Beban Usaha				
a. Beban pemasaran		1.014,23	1.014,23	
b. Beban Umum dan Administrasi				
- Beban Pegawai	5.186,02	6.968,03	1.782,01	34%
- Beban Pendidikan dan Pelatihan	50,15	83,25	33,10	66%
- Beban Umum dan Administrasi	6.460,92	6.781,26	320,34	5%
c. Beban Manajemen			-	-
Beban Usaha lainnya	-101,85	125,97	227,82	-224%
Jumlah Beban	11.595,25	214.758,58	203.163,33	1752%
LABA (RUGI) Sebelum Pajak	13.646,60	16.000,59	2.353,99	17%
Pajak Penghasilan	1.055,28	1.295,53	240,25	23%
LABA SETELAH PAJAK	12.591,32	14.705,07	2.113,75	17%
PENDAPATAN KOMPREHENSIF LAIN	-1.758,53	1.169,60	2.928,13	-167%
TOTAL LABA (RUGI) KOMPREHENSIF	10.832,78	15.874,66	5.041,88	47%

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 2020	Sudah terlaksanakannya Acara Webinar Kerjasama dengan LLDIKTI Wilayah 4 pada Agustus 2020
2	Sosialisasi dan Edukasi Asuransi Jiwa di Lembaga Pendidikan dan Lingkungan Masyarakat	Q4 2020	Sudah Terlaksananya kegiatan Sosialisasi dan Edukasi Asuransi Jiwa antara lain di : 1. Pelatihan Komputer Dan Mengatur Keuangan yang Baik Untuk Ibu-Ibu Yang Berwirausaha di Rumah bermain dan belajar “Si Doel” Pada 15 Desember 2020 2. Kegiatan Bakti Sosial untuk korban terdampak bencana banjir yang ada di sekitar Bendungan Hilir Pada 3 Januari 2020

- 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
		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) Menyebarkan kuisisioner 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

No	Target	Kebijakan	Strategi
			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	1) Pengembangan Jaringan IT
			2) Pengembangan SDM
			3) Pengembangan Jaringan Kantor
		b. Integrasi data konsumen dan portofolio konsumen	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 Dewan Komisaris :

- a. Melakukan pengawasan terhadap kebijakan pengurusan, jalannya pengurusan pada umumnya, baik mengenai Perseroan maupun usaha Perseroan yang dilakukan oleh Direksi ;
- b. Memberikan nasehat kepada Direksi mengenai pengurusan Perseroan termasuk pelaksanaan Rencana Jangka Panjang Perusahaan, Rencana Bisnis Perusahaan (RBP), Rencana Kerja dan Anggaran Perseroan (RKAP) serta ketentuan Anggaran Dasar dan Keputusan Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS), serta peraturan perundang-undangan yang berlaku, untuk kepentingan Perseroan dan sesuai dengan maksud dan tujuan Perseroan.

Tanggung Jawab Dewan Komisaris :

Setiap anggota Dewan Komisaris bertanggung jawab penuh secara pribadi apabila yang bersangkutan bersalah atau lalai menjalankan tugasnya untuk kepentingan dan usaha Perseroan, kecuali anggota Dewan Komisaris yang bersangkutan dapat membuktikan:

- a. Telah melakukan pengawasan dengan itikad baik dan kehati-hatian untuk kepentingan dan sesuai dengan maksud dan tujuan Perseroan;
- b. Tidak mempunyai kepentingan pribadi baik langsung maupun tidak langsung

- atas tindakan pengurusan Direksi yang mengakibatkan kerugian; dan
- c. Telah memberikan nasehat kepada Direksi untuk mencegah timbul atau berlanjutnya kerugian tersebut.

Tugas Direksi :

Direksi bertugas menjalankan segala tindakan yang berkaitan dengan pengurusan Perseroan untuk kepentingan Perseroan dan sesuai dengan maksud dan tujuan Perseroan serta mewakili Perseroan baik di dalam maupun di luar Pengadilan serta melakukan segala tindakan dan perbuatan baik mengenai pengurusan maupun pemilikan serta mengikat Perseroan dengan pihak lain dan/atau pihak lain dengan Perseroan dengan pembatasan-pembatasan sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan, Anggaran Dasar dan atau Keputusan Rapat Umum Pemegang Saham.

Tanggung Jawab Direksi :

- a. Mengusahakan dan menjamin terlaksananya usaha dan kegiatan Perseroan sesuai dengan maksud dan tujuan serta kegiatan usahanya;
- b. Menyiapkan pada waktunya Rencana Jangka Panjang Perseroan (RJPP), Rencana Bisnis Perusahaan (RBP), Rencana Kerja dan Anggaran Perseroan (RKAP) dan rencana kerja lainnya serta perubahannya untuk disampaikan kepada Dewan Komisaris dan mendapatkan penyetujuan Dewan Komisaris;
- c. Membuat Daftar Pemegang Saham, Daftar Khusus, Risalah Rapat umum Pemegang Saham, dan Risalah Rapat Direksi;
- d. Membuat Laporan Tahunan yang antara lain berisi Laporan Keuangan sebagai wujud pertanggungjawaban pengurusan Perseroan, serta dokumen keuangan Perseroan sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang tentang Dokumen Perusahaan.
- e. Menyusun laporan keuangan sebagaimana disebutkan dalam butir 3.1.3 huruf d di atas berdasarkan Standar Akuntansi Keuangan dan menyerahkan laporan dimaksud kepada Akuntan Publik untuk diaudit;
- f. Menyampaikan Laporan Tahunan setelah ditelaah oleh Dewan Komisaris dalam jangka waktu paling lambat 5 (Lima) bulan setelah tahun buku Perseroan berakhir kepada Rapat Umum Pemegang Saham untuk disetujui dan disahkan;
- g. Memberikan penjelasan kepada Rapat Umum Pemegang Saham mengenai Laporan Tahunan;
- h. Menyampaikan Neraca dan Laporan Laba Rugi yang telah disahkan oleh Rapat Umum Pemegang Saham kepada Menteri yang membidangi

Hukum sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

- i. Memelihara dan menyimpan di tempat kedudukan Perseroan: Daftar Pemegang Saham, Daftar Khusus, Risalah Rapat Umum Pemegang Saham, Risalah Rapat Dewan Komisaris dan Risalah Rapat Direksi, Laporan Tahunan dan dokumen keuangan Perseroan serta dokumen Perseroan lainnya;
 - j. Mengadakan dan memelihara pembukuan dan administrasi Perseroan sesuai dengan kelaziman yang berlaku bagi suatu Perseroan;
 - k. Menyusun sistem akuntansi sesuai dengan Standar Akuntansi Keuangan dan berdasarkan prinsip-prinsip pengendalian intern, terutama fungsi pengurusan, pencatatan, penyimpanan, dan pengawasan;
 - l. Memberikan Laporan berkala menurut cara dan waktu sesuai dengan ketentuan yang berlaku, serta laporan lainnya setiap kali diminta oleh Dewan Komisaris dan/atau pemegang saham utama, dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan khususnya peraturan di bidang Pasar Modal yang berlaku ;
 - m. Menyiapkan susunan organisasi Perseroan lengkap dengan perincian dan tugasnya;
 - n. Memberikan penjelasan tentang segala hal yang ditanyakan atau yang diminta anggota Dewan Komisaris dan pemegang saham utama, dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan khususnya peraturan di bidang Pasar Modal yang berlaku;
 - o. Menjalankan kewajiban-kewajiban lainnya sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Anggaran Dasar Perseroan dan yang ditetapkan oleh Rapat Umum Pemegang Saham berdasarkan peraturan perundang-undangan
- b. Penjelasan mengenai pengembangan kompetensi yang dilaksanakan terhadap anggota Direksi

Pada tahun 2020 Direksi serta komisaris telah mengikuti beberapa seminar / Webinar dan juga sertifikasi. Salah satunya webinar yang diadakan oleh AAMAI dengan tema “**Excelent Service In The New Normal**”, Selain Webinar tersebut Direksi dan Dewan Komisaris juga telah mengikuti Webinar yang diadakan oleh PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia berkolaborasi dengan LLDIKTI 4 dengan tema “**Adaptasi Pendidikan Dalam Menyediakan SDM Di Era New Normal**”. Adapun sertifikasi yang diikuti oleh anggota komisaris yaitu sertifikasi kompetensi pada bidang Manajemen Risiko Perusahaan Perasuransian.

Webinar “**Multifinance Road to Recovery**” yang diikuti oleh Komisaris Utama PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia, Adapun sertifikasi yang diikuti oleh anggota komisaris yaitu sertifikasi kompetensi pada bidang Manajemen Risiko Perusahaan Perasuransian.

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

Ditengah situasi Pandemi Covid-19 saat ini bagi perusahaan asuransi memiliki dampak terhadap aspek ekonomi yaitu penurunan produksi (pendapatan premi menurun) sedangkan pengajuan klaim cenderung mengalami peningkatan namun berdasarkan hasil penilaian Risk Management yang dilakukan pada saat ini terlihat bahwa perusahaan tidak terpengaruh secara signifikan atas kondisi tersebut hingga pada tahun buku terakhir 2020.

Sebagai badan usaha yang bergerak dibidang asuransi, perusahaan perlu melakukan penilaian atas risiko utama yang dapat menyebabkan rentannya keberlangsungan usaha perusahaan pada saat ini perusahaan melihat adanya risiko terhadap pendapatan premi (produksi), frekuensi klaim, banyaknya klaim, dan pembayaran manfaat yang mungkin mengakibatkan tidak terantisipasinya risiko tersebut, oleh karena itu, perusahaan meyakinkan bahwa cadangan yang tersedia cukup untuk menutupi liabilitas-liabilitas perusahaan dan kemungkinan atas peningkatan liabilitas yang terjadi selama masa 2020.

Dalam hal menghadapi situasi Pandemi Covid-19, perusahaan melakukan *Stress Test* dengan beberapa scenario untuk memetakan potensi dan dampak yang terjadi pada perusahaan dengan menggunakan scenario sebagai berikut:

- a. Skenario 1:

Klaim karena Covid tidak dibayar

Penurunan Premi 15%

Hasil Investasi 4%

Tidak ada Tambahan Modal

- b. Skenario 2:

Cover Klaim Covid 2% dari premi

Penurunan premi 5%

Hasil Investasi 4%

Tidak ada tambahan Modal

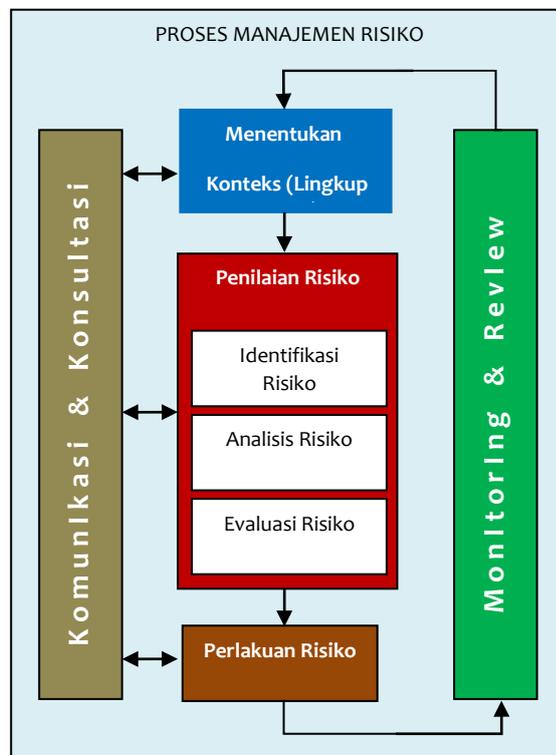
Hasil perhitungan dengan menggunakan beberapa scenario diatas menunjukkan bahwasanya perusahaan masih dapat menghasilkan laba dengan cukup baik sampai dengan akhir tahun 2020.

Dalam mengelola berbagai risiko asuransi, seperti risiko mortalita dan risiko Underwriting, perusahaan menggunakan metodologi dan asumsi aktuarial berdasarkan pengalaman perusahaan. Selain itu manajemen juga giat memantau risiko tersebut dengan memperhatikan kondisi perekonomian dimana perusahaan beroperasi dan memastikan bahwa seluruh asumsi dan kebijakan yang digunakan telah sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Berdasarkan hasil penilaian sendiri untuk tingkat risiko perusahaan berdasarkan manajemen risiko yang sesuai dengan regulasi menunjukkan bahwa, perusahaan masih berada pada tingkat Sedang rendah (2) dalam skala 5 (lima) tingkat risiko, hal ini menunjukkan perusahaan masih cukup baik dalam melakukan pengelolaan manajemen risiko maupun karakteristik bisnis yang dijalankan.

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 44/POJK.05/2020 tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Lembaga Jasa Keuangan Non-Bank dan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan nomor 8/SEOJK.05/2021. Untuk menghindari 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*). Hal-hal yang harus diperhatikan dalam proses identifikasi risiko antara lain:

- Bersifat proaktif dan bukan reaktif
- Mencakup seluruh area kegiatan secara sistematis dan menggabungkan seluruh sumber informasi yang tersedia.
- Menganalisa probabilitas timbulnya risiko serta konsekuensinya.

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 katasrtopik (risiko dihindari).

c. Pemantauan Risiko

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 departement 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 departement 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.

c. 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. Pengendalian risiko adalah upaya yang dilakukan untuk mengantisipasi terjadinya 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 ditimbulkannya 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.**
- d. Pemantauan Risiko (*Monitoring dan Review*)
- Proses monitoring dan review ini mencakup semua aspek dari proses manajemen risiko dengan tujuan agar :
1. Terdapat proses pembelajaran dan analisis dari setiap peristiwa, perubahan dan kecenderungan yang terjadi.
 2. Terdeteksi perubahan dalam lingkup internal maupun eksternal, termasuk perubahan risiko itu sendiri yang memerlukan revisi perlakuan risiko, atau bahkan perubahan prioritas risiko.

3. Memastikan bahwa pengendalian risiko dan perlakuan risiko masih tetap efektif, baik secara disain maupun pelaksanaannya.
4. Mengidentifikasi terjadinya risiko-risiko yang baru

Peran dan tanggungjawab Direksi dan Dewan Komisaris dalam mengelola, melakukan telaah berkala, dan meninjau efektivitas proses Manajemen Risiko PT. Asuransi Jiwa Reliance Indonesia.

a. Dewan Komisaris

Peran dan tanggung jawab Dewan Komisaris :

1. menyetujui dan mengevaluasi kebijakan Manajemen Risiko dan dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun dan setiap saat dalam hal terdapat factor yang memengaruhi kegiatan usahan Perusahaan secara signifikan;
2. mengevaluasi pertanggungjawaban Direksi atas pelaksanaan kebijakan Manajemen Risiko dan dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 6 (enam) bulan;
3. mengevaluasi dan memutuskan permohonan Direksi yang berkaitan dengan transaksi dan limit Risiko yang memerlukan persetujuan Dewan Komisaris

b. Dewan Direksi

Tugas dan tanggung jawab Dewan Direksi :

1. menyusun kebijakan dan strategi Manajemen Risiko secara tertulis dan komprehensif; dan dievaluasi secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun dan setiap saat dalam hal terdapat factor yang memengaruhi kegiatan usaha perusahaan secara signifikan
2. bertanggungjawab atas pelaksanaan kebijakan Manajemen risiko dan eskposur Risiko yang diambil oleh perusahaan secara keseluruhan termaksud:
 - a) mengevaluasi dan memberika arahan berdasarkan laporan yang disampaikan oleh fungsi Manajemen Risiko; dan
 - b) penyampaian laporan pertanggungjawaban kepada Dewan Komisaris paling sedikit 1 (satu) kali dalam 6 (enam) bulan;
- c. mengevaluasi dan memutuskan transaksi dan limit Risiko yang memerlukan persetujuan Dewan Direksi;
- d. mengembangkan budaya Manajemen Risiko pada seluruh jenjang organisasi yang dilakukan dengan memupuk *Risk Awareness* melalui komunikasi yang memadai dalam perusahaan tentang pentingnya penegndalian Risiko dalam penegendalian intern yang efektif;

- e. memastikan peningkatan kompetensi sumber daya manusia yang terkait dengan Manajemen Risiko; dengan cara antara lain:
 - 1. penetapan kualifikasi sumber daya manusia yang jelas untuk setiap jenjang yang terkait dengan penerapan Manajemen Risiko;
 - 2. penempatan jabatan dan staff yang kompeten pada fungsi manajemen risiko;
 - 3. kecukupan kuantitas sumber daya manusia dalam memahami tugas dan tanggungjawab di semua unit kerja dalam Perusahaan;
 - 4. peningkatan kompetensi sumber daya manusia mengenai penerapan Manajemen Risiko;
 - 5. pemahaman seluruh sumber daya manusia terhadap strategi, tingkat risiko yang akan diambil (risk appetite), toleransi risiko (risk Tolerance), dan kerangka risiko dan mengimplementasikannya secara konsisten dalam aktivitas yang ditangani;
- f. memastikan bahwa fungsi Manajemen Risiko telah beroperasi secara independent; dan
- g. melaksanakan kaji ulang secara berkala untuk memastikan:
 - 1. keakuratan metodologi penilaian risiko;
 - 2. kecukupan implementasi sistem informasi Manajemen Risiko; dan
 - 3. ketepatan kebijakan dan prosedur Manajemen Risiko serta penetapan limit Risiko.

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. Transparansi/Keterbukaan

Perusahaan selalu menerapkan prinsip Transparansi dalam setiap proses pengambilan keputusan dan keterbukaan dalam pengungkapan dan penyediaan informasi yang relevan mengenai perusahaan, dan mudah diakses oleh Pemangku Kepentingan. Prinsip keterbukaan yang dianut oleh perusahaan tidak mengurangi kewajiban untuk melindungi informasi rahasia mengenai perusahaan asuransi dan perusahaan reasuransi serta Pemegang Polis/Tertanggung sesuai peraturan perundang-undangan;

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.

Perusahaan harus meyakini bahwa semua organ dan jajaran organisasi perusahaan mempunyai kompetensi sesuai tanggung jawabnya dan memahami perannya dalam pelaksanaan good corporate governance;

3. Pertanggungjawaban

Perusahaan berpegang pada prinsip tanggung jawab kehati-hatian dan menjamin dilaksanakannya perjanjian, anggaran dasar, ketentuan perusahaan dan peraturan perundang-undangan. 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 obyektivitas 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. Perusahaan memberikan kesempatan kepada seluruh stakeholders untuk memberikan masukan dan menyampaikan pendapat bagi kepentingan perusahaan serta mempunyai akses terhadap informasi sesuai dengan prinsip keterbukaan.

Fungsi utama atau peran pemangku kepentingan adalah membantu membuat suatu kebijakan, aturan, atau proyek agar sesuai dan tercapai dengan arah pengembangan organisasi atau perusahaan. Dalam perusahaan, peran

pemangku kepentingan memang berbeda-beda, tetapi semua bertujuan mengembangkan bisnis perusahaan.

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 diandalkann, 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 peran yang dimiliki oleh Pemangku Kepentingan ditambah dengan penerapan prinsip tata kelola yang baik pada akhirnya dapat bermanfaat dalam pencapaian target dan tujuan perusahaan.

Tabel 11. Pelibatan Pemangku Kepentingan

Pemangku Kepentingan	Metode Pelibatan	Frekuensi	Fokus Utama	Harapan Pemangku Kepentingan
Konsumen	- Website - Call Center - Kunjungan Langsung - Media Sosial - Survei Tingkat Kepuasan Pelanggan	Setiap saat	Hubungan komersil	- Memperoleh informasi tentang produk - Mendapatkan layanan dan mutu yang memuaskan dan sesuai harapan

				- Terciptanya perlindungan konsumen
Pemegang Saham	RUPS	<ul style="list-style-type: none"> - RUPS Tahunan (rutin setiap tahun) - RUPS Luar Biasa (saat diperlukan) 	<ul style="list-style-type: none"> - Pembahasan Anggaran Dasar - Laporan pertanggungjawaban - Pengangkatan dan atau pemberhentian Dewan Direksi dan Dewan Komisaris 	Bentuk penerapan prinsip tata kelola perusahaan yang baik sebagai cara pengelolaan perusahaan secara professional, efektif dan efisien
Pegawai	<ul style="list-style-type: none"> - Pertemuan Rutin - Pelatihan 	Saat diperlukan	ketenagakerjaan	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	<ul style="list-style-type: none"> - 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. Trainning Underwriting
2. Product Knowladge
3. Basic Asuransi Syariah bekerja sama dengan Asosiasi Asuransi Syariah Indonesia

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 2020 terjadi pandemic covid-19 yang sangat memepengaruhi 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 perusahaanaan 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 mahal 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 12. Kinerja Ekonomi Perusahaan 3 (tiga) tahun terakhir

URAIAN BISNIS	2018			2019			2020		
	Rencana	Realisasi	Deviasi	Rencana	Realisasi	Deviasi	Rencana	Realisasi	Deviasi
a. Pendapatan premi	449.519,00	352.554,08	-22%	625.158,73	220.931,71	-65%	394.998,64	458.144,60	16%
b. Premi Reasuransi	216.444,00	228.755,40	6%	312.266,78	147.793,77	-53%	273.111,63	279.800,95	2%
c. Penurunan (kenaikan) CAPYBMP	544,00	7.969,88	1365%	3.125,79	5.031,73	61%		224,72	0%
Jumlah Pendapatan Premi Netto	233.619,00	131.768,57	-44%	316.017,74	78.169,67	-75%	121.887,01	178.568,37	47%
a. Hasil Investasi	14.017,00	6.711,26	-52%	23.631,00	12.512,00	-47%	1.176,30	4.258,34	262%
b. Imbalan jasa DPLK / Jasa Manajemen Lainnya									
c. Pendapatan Lain	33.683,00	51.776,67	54%	49.799,52	41.981,23	-16%	42.824,52	47.932,46	12%
Jumlah pendapatan	281.319,00	190.256,49	-32%	389.448,26	132.662,90	-66%	165.887,82	230.759,17	39%
Beban									
Beban Asuransi									
a. Klaim dan Manfaat									
(1) Klaim dan Manfaat dibayar	188.933,00	371.900,93	97%	224.431,98	261.190,43	16%	181.892,21	248.672,09	37%
(2) Klaim penebusan Unit									
(3) Klaim Reasuransi	123.751,00	204.627,60	65%	143.755,25	210.370,80	46%	136.735,24	147.621,09	8%
(4) Kenaikan (penurunan) Cadangan premi	113.324,00	3.388,60	-97%	162.339,34	(14.452,85)	-109%	36.342,62	41.199,57	13%
(5) Kenaikan (penurunan) Cadangan klaim	17.981,00	(16.323,99)	-191%	21.324,13	26.910,79	26%	3.940,19	4.775,15	21%
Jumlah Beban klaim dan Manfaat	196.487,00	154.337,93	-21%	264.340,21	63.277,57	-76%	85.439,77	147.025,72	72%

b. Biaya Akuisisi									
(1) Beban Komisi-Tahun Berjalan	20.000,00	13.715,62	-31%	29.695,04	25.672,01	-14%	55.206,20	51.381,80	-7%
(2) beban Komisi- Tahun Lanjutan									
(3) Beban Komisi- Overriding									
(4) Beban lainnya		28,87		-	555,00			1.378,32	
Jumlah Biaya Akuisisi	20.000,00	13.744,49	-31%	29.695,04	26.227,01	-12%	55.206,20	52.760,12	-4%
Jumlah Beban Asuransi	216.487,00	168.082,42	-22%	294.035,25	89.504,58	-70%	140.645,97	199.785,84	42%
Beban Usaha									
a. Beban pemasaran	4.495,00	4.568,12	2%	7.284,60	3.828,12	-47%		1.014,23	
b. Beban Umum dan Administrasi									
- Beban Pegawai	10.966,00	11.384,72	4%	14.032,78	9.671,73	-31%	5.186,02	6.968,03	34%
- Beban Pendidikan dan Pelatihan	1.307,00	5.177,44	296%	1.232,66	439,77	-64%	50,15	83,25	66%
- Beban Umum dan Administrasi	9.421,00	73.875,68	684%	20.317,66	23.718,50	17%	6.460,92	6.781,26	5%
c. Beban Manajemen									
Beban Usaha lainnya		207,39		-	3.993,36		-101,85	125,97	-224%
Jumlah Beban	242.676,00	263.295,77	8%	336.902,94	131.156,05	-61%	11.595,25	214.758,58	1752%
LABA (RUGI) Sebelum Pajak	38.643,00	(73.039,28)	-289%	52.545,31	1.506,85	-97%	13.646,60	16.000,59	17%
Pajak Penghasilan	2.463,00	(380,78)	-115%	4.337,15	(925,02)	-121%	1.055,28	1.295,53	23%
LABA SETELAH PAJAK	36.180,00	(72.658,50)	-301%	48.208,17	2.431,87	-95%	12.591,32	14.705,07	17%
PENDAPATAN KOMPREHENSIF LAIN		(3.428,38)		-	2.260,21		-1.758,53	1.169,60	-167%
TOTAL LABA (RUGI) KOMPREHENSIF	36.180,00	(76.086,88)	-310%	48.208,17	4.692,08	-90%	10.832,78	15.874,66	47%

Berdasarkan Hasil pencapaian perusahaan tahun 2020, dimana perusahaan mampu mencapai target pendapatan premi meskipun melewati kondisi Pandemic Covid 19, hal ini menjadikan dasar perusahaan untuk tetap mempertahankan bisnis Asuransi Jiwa Kredit, dikarenakan bisnis tersebut merupakan kontributor utama atas keberhasilan pencapaian bisnis tahun 2020. Namun disisi lain perusahaan tetap berusaha untuk mengembangkan lini usaha yang lain yaitu Produk Short Term Period dan Produk-produk digital untuk rencana bisnis jangka panjang. Kedua lini usaha ini dalam pandangan perusahaan memiliki potensi yang sangat besar sehingga dapat memberikan kontribusi positif untuk perkembangan perusahaan dalam jangka panjang.

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; 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.

**TABEL 12. LAPORAN PELAYANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN KONSUMEN
PERIODE : JANUARI - DESEMBER 2020**

No	Jenis Kegiatan	Jenis Produk dan/atau Layanan	Kategori Permasalahan (a)	Deskripsi Kategori Permasalahan	Jumlah (b)	Status Penyelesaian		
						Selesai (c)	Tidak Selesai (d)	Dalam Proses (e)
1	Konvensional	Asuransi Jiwa berupa Asuransi Berjangka (Term Life)		banding klaim	26	21	0	5
2	Unit Usaha Syariah	Asuransi Jiwa berupa Asuransi Berjangka (Term Life)		banding klaim	29	19	0	10
TOTAL					55	40	0	15

- 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.

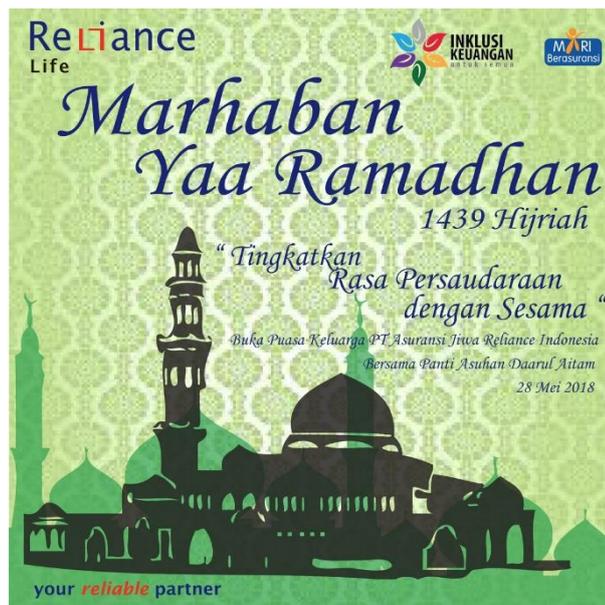
Tabel 13. Jumlah Pegawai Berdasarkan Kewarganegaraan

Keterangan Description	2020
Warga Negara Indonesia <i>Indonesian Citizen</i>	56 orang 59 person(s)
Warga Negara Asing <i>Foreign Citizen</i>	0
Jumlah <i>Total</i>	56 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 :

2018

Gambar 4. 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 5.
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 6. 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 WBTB asli Indonesia yang dirayakan dalam ajang “Pemecahan Rekor Museum Rekor Indonesia (MURI) Minum Wedang Uwuh Massal” dan diikuti oleh 8.888 peserta

2019

Gambar 7. 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.

2020

Bakti Sosial

Gambar 8. Acara Baksos untuk korban terdampak bencana banjir di Bendungan Hilir



Pada 3 januari 2020 PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia mengadakan kegiatan Bakti Sosial untuk korban terdampak bencana banjir yang ada di sekitar Bendungan Hilir,

Jakarta Pusat. Bantuan yang diterima berupa obat-obatan, perlengkapan bayi, dan lain-lain.

Webinar Adaptasi Pendidikan Tinggi dalam Menyediakan SDM di Era New Normal

Gambar 9. Acara Webinar Reliance Life bekerja sama dengan LLDIKTI Wilayah IV Jawa Barat dan Banten



Pada 26 Agustus 2020 Reliance Life bekerja sama dengan Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah IV Jawa Barat dan Banten menggelar Webinar dengan tema “Adaptasi Pendidikan Tinggi dalam Menyediakan SDM di Era New Normal”. Web Seminar ini akan digelar Live Zoom Cloud Meeting.

Webinar dihadiri oleh Sekretaris LLDIKTI Wilayah IV, Ir. Dharnita Chandra, M.Si sebagai Keynote Speech.

Kemudian acara Talk Show & Sharing Session yang diisi oleh Founder & Chairman Reliance Group, Bapak Anton Budidjaja, Pakar Pengembangan Human Capital & Komisaris Independent PT PGN Tbk, Bapak Christian Siboro. Webinar ini dipandu oleh Direktur PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia (Reliance Life), Bapak Gideon Heru Prasetya.

Dalam sesi talkshow, peserta juga mendapatkan informasi ilustrasi produk Reliance Pasti Lulus dari Reliance Life.

Pelatihan Komputer Dan Mengatur Keuangan Wirausaha para Ibu

Gambar 10. Pelatihan Komputer Dan Mengatur Keuangan yang Baik Untuk Ibu-Ibu Yang Berwirausaha di Rumah bermain dan belajar “Si Doel”



Pada 15 Desember 2020 Reliance Group Bersama dengan Koperasi Jasa Gramindo Berkah Madani, mengadakan sejumlah program dan kegiatan Corporate Social Responsibility (CSR) bertajuk “Pelatihan Komputer Dan Mengatur Keuangan yang Baik Untuk Ibu-Ibu Yang Berwirausaha di Rumah bermain dan belajar “Si Doel” Desa Paraksari Pakem, Sleman, Yogyakarta.

Tujuan program CSR kali ini juga upaya untuk mendorong tercapainya Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI), yaitu penguatan akses permodalan dan dukungan pengembangan Usaha Mikro dan Kecil (UMKM), serta penyaluran langsung bantuan sosial tunai ke rekening bank penerima, misalnya, membuat manfaat dari realisasi program Pemulihan Ekonomi Nasional dapat segera dirasakan masyarakat berpenghasilan rendah serta pelaku usaha mikro dan kecil.

Selain itu, untuk mencapai tujuan keuangan inklusif perlu dilakukan peningkatan akses layanan keuangan formal, peningkatan literasi, perlindungan konsumen, perluasan jangkauan layanan keuangan, peningkatan produk, penguatan integrasi kegiatan ekonomi, dan layanan keuangan digital

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 penulisan laporan keberlanjutan tahun 2020 ini, PT Asuransi Jiwa Reliance Indonesia belum menggunakan external assurance oleh pihak ketiga yang independen untuk memastikan kualitas dan kebenaran informasi yang disampaikan dalam laporan. Kami menjamin bahwa data dan informasi yang diungkapkan di dalam penulisan laporan ini telah akurat dan faktual sesuai dengan fakta di lapangan sehingga meskipun belum terverifikasi oleh pihak independen hal tersebut tidak mengurangi kredibilitas isi laporan keberlanjutan ini