

Analisis Implementasi Kebijakan Pelaporan Keuangan Berkelanjutan pada Lembaga Jasa Keuangan Non-Bank

Gatot Hery Djatmika¹⁾, Putu Tirta Sari Ningsih^{2)*}, Budi Harsono³⁾,
Dian Ayu Destiani⁴⁾

¹⁾ Program Studi Magister Administrasi Publik, Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama)

²⁾ Program Studi Akuntansi, Universitas Mohammad Husni Thamrin

³⁾ Program Studi Administrasi Publik, Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama)

⁴⁾ Program Studi Manajemen, Universitas Mohammad Husni Thamrin

Correspondence Author: putu_tirtasari@yahoo.com, Jakarta, Indonesia

DOI: <https://doi.org/10.37012/ileka.v4i1.1572>

Abstrak

Kebijakan keuangan berkelanjutan telah menjadi salah satu topik modern yang berkembang dalam beberapa tahun terakhir yang mampu menarik perhatian investor, perusahaan, pemerintah dan peneliti. Kebijakan keuangan berkelanjutan perlu diterapkan pada setiap bisnis untuk menciptakan pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan, termasuk lembaga jasa keuangan seperti perusahaan asuransi. Namun sedikit karya ilmiah yang meneliti penerapan kebijakan keuangan berkelanjutan yang lebih luas di sektor asuransi. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang dipadukan dengan analisis trend. Dimana teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Penelitian dilakukan pada PT Sampo Insurance Indonesia yang merupakan salah satu lembaga jasa keuangan yang terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan serta wajib menerapkan kebijakan keuangan berkelanjutan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi dan trend kinerja aspek Ekonomi, Sosial dan Lingkungan yang dilaporkan dalam laporan keuangan keberlanjutan yang merujuk pada peraturan OJK No. 51/POJK.03/2017. Hasil dari penelitian ini menunjukkan PT Sampo Insurance Indonesia secara umum telah menerapkan kebijakan keuangan berkelanjutan sesuai dengan standar peraturan OJK selama dua periode dimulai sejak diwajibkan pada tahun 2020. Kinerja dan trend dari aspek ekonomi, sosial dan lingkungan sedikit banyak terdampak oleh pandemi Covid-19. Mengingat laporan keberlanjutan merupakan jenis laporan yang wajib dipublikasikan untuk masyarakat, PT Sampo Insurance Indonesia perlu meningkatkan kualitas laporannya dengan menambahkan informasi yang dibutuhkan untuk meningkatkan citra perusahaan.

Kata Kunci: Kebijakan, Keuangan Berkelanjutan, Laporan Keberlanjutan, Asuransi

Abstract

Sustainable finance policy has become a modern topic that has developed in recent years that has attracted the attention of investors, companies, governments and researchers. Sustainable finance policies need to be applied to every business to create sustainable business growth, including financial service institutions such as insurance companies. However, little scientific work examines the wider application of sustainable finance policies in the insurance sector. This type of research is descriptive qualitative combined with trend analysis. Where the data collection techniques used are interviews, observation and documentation studies. The research was conducted at PT Sampo Insurance Indonesia, which is a financial services institution that is registered and supervised by the Financial Services Authority and is required to implement a sustainable financial policy. This study aims to determine the implementation and performance trends of the Economic, Social and Environmental aspects reported in the sustainability financial reports which refer to OJK regulation no. 51/POJK.03/2017. The results of this study show that PT Sampo Insurance Indonesia in general has implemented sustainable finance policies in accordance with OJK regulatory

standards for two periods starting from being made mandatory in 2020. Performance and trends from economic, social and environmental aspects have been more or less affected by the Covid-19 pandemic. Considering that a sustainability report is a type of report that must be published for the public, PT Sampo Insurance Indonesia needs to improve the quality of its report by adding the information needed to enhance the company's image.

Keywords: Policy, Sustainable Finance, Sustainability Report, Insurance

PENDAHULUAN

Revolusi industri terus berkembang secara masif di setiap eranya dan membuat pertumbuhan ekonomi kian melesat. Peluang dari revolusi industry ini, banyak dimanfaatkan oleh pengusaha untuk membuat perusahaan dan mencapai keuntungan. Paradigma ini masih tertuju pada *single bottom line* dimana hanya dipandang dari satu sudut saja yaitu keuangan (Gunawan & Meiden, 2021). Ditambah konsep yang selama ini digunakan adalah ekonomi linear. Ekonomi linier adalah cara berpikir datar dalam memproduksi dan mengkonsumsi barang, yaitu: buat, pakai, buang. Dalam ekonomi linear produk berakhir pada pembuangan. Sehingga produsen mengambil sumber daya alam secara terus menerus untuk menghasilkan produk baru, dengan asumsi bahwa sumber daya alam tersebut tak terbatas (Baungart dkk, dalam Johansdottir, 2014). Oleh karena itu, pemenuhan laba yang maksimal akan berdampak pada sosial dan lingkungan (Iriyanto & Nugroho, 2014). Sehingga dibalik kemajuan ekonomi ada ancaman kerusakan alam seperti polusi air, udara, tanah, banjir, kekeringan akibat eksploitasi air gunung dan hutan, kelangkaan keanekaragaman hayati, serta pemasaran global akibat peningkatan pelepasan gas rumah kaca ke atmosfer (Gunawan & Meiden, 2021).

Menurut hasil laporan Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC) tahun 2021 menunjukkan bahwa aktivitas manusia telah mempengaruhi krisis iklim. Kesimpulan dari laporan tersebut adalah bumi telah mengalami kenaikan suhu sebesar 1.1⁰ C di tahun 2011 hingga tahun 2020, kenaikan suhu bumi diperkirakan naik hingga 1.5⁰ C dalam 10 hingga 20 tahun mendatang, kenaikan setiap derajat suhu bumi akan berdampak besar dan berbahaya, dan butuh perubahan sangat besar

yang dilakukan para pemimpin negara secara bersamaan untuk mencegah kenaikan suhu bumi.

Permasalahan sosial dan alam yang dijelaskan pada paragraph sebelumnya sebenarnya telah menjadi isu global dan mendapatkan perhatian khusus para pemimpin dunia sejak beberapa dekade lalu (Hayati dkk, 2020). Kesadaran tersebut tercetus pada tahun 1987 diajeng Perserikatan Bangsa Bangsa dalam laporan World Commission on Environment and Development (WCED) mendefinisikan Pembangunan Berkelanjutan sebagai “Pembangunan yang memenuhi kebutuhan saat ini tanpa mengorbankan kemampuan generasi mendatang untuk memenuhi kebutuhan mereka”. Konsep Pembangunan Berkelanjutan muncul untuk mengatasi beberapa masalah sosial dan lingkungan yang mendesak di dunia (Gunawan & Meiden, 2021). Pembangunan Berkelanjutan adalah konsep payung dan merupakan instrumen kebijakan utama yang menghubungkan lingkungan alam dengan masyarakat, sementara juga digunakan untuk menilai kelangsungan hidup jangka panjang dari ekonomi, sosial dan lingkungan (Sutton dalam Johannsdottir, 2014).

Dalam rangka mewujudkan sistem keuangan yang menerapkan prinsip-prinsip berkelanjutan, OJK menerbitkan peraturan nomor 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan Bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik. Sebagai implikasi dari peraturan OJK ini, Lembaga Jasa Keuangan (LJK), emiten dan perusahaan publik wajib menyusun Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) dan Laporan Keberlanjutan setiap tahun.

Perusahaan asuransi sebagai suatu LJK yang ada di Indonesia, menjalankan fungsi ekonomi yang penting dengan mengurangi ketidakpastian dan dampak kerugian besar. Perusahaan asuransi dapat mendorong investasi dan inovasi baru, pengurangan risiko, dan memungkinkan pemulihan ekonomi setelah bencana. Perusahaan asuransi juga merupakan pemain besar di sektor keuangan yaitu sebagai salah satu investor institusional terbesar di pasar modal (Pfeifer & Langen, 2021). Sebagai manajer risiko, pembawa risiko, dan investor, saat ini perusahaan asuransi mulai mempertimbangkan bagaimana penerapan Keuangan Berkelanjutan

dapat memengaruhi asuransi dan investasi, serta bagaimana portofolio asuransi dan investasi memengaruhi lingkungan dan masyarakat. Untuk itu perusahaan asuransi mulai mengadopsi istilah asuransi berkelanjutan (Chiaramonte dkk, 2020). Konsep “berkelanjutan” dalam asuransi berkelanjutan adalah perusahaan asuransi dalam menjalankan kegiatan usahanya dengan mempertimbangkan aspek lingkungan, keadaan sosial, dan dimensi keuangan untuk menjamin kelangsungan hidupnya di masa yang akan datang.

Meningkatnya kepedulian terhadap isu lingkungan, sosial, dan tata Kelola menimbulkan risiko sekaligus menciptakan peluang baru di sektor asuransi (Maftuchah dkk, 2018). Sektor asuransi memiliki potensi besar untuk berperan dalam realisasi ekonomi dan pertumbuhan sosial yang berkelanjutan.

UNEP FI (United Nations Environment Programme Finance Initiative) menggambarkan asuransi berkelanjutan sebagai pendekatan strategis di mana semua kegiatan dalam rantai industri asuransi, termasuk interaksi dengan pemangku kepentingan, dilakukan secara bertanggung jawab dan berwawasan ke depan melalui mengidentifikasi, menilai, mengelola, dan mengendalikan risiko dan peluang yang terkait dengan masalah lingkungan, sosial, dan tata kelola. Tujuan dari asuransi berkelanjutan adalah untuk meminimalkan risiko, mengembangkan solusi inovatif, meningkatkan kinerja bisnis, dan berkontribusi pada kelangsungan hidup lingkungan, masyarakat, dan ekonomi.

Asuransi berkelanjutan dapat diterapkan oleh perusahaan asuransi dengan menanamkan prinsip ESG (Environmental-Social-Governance) dalam pengambilan keputusan, membangun kerangka kerja yang memungkinkan perusahaan asuransi mengidentifikasi dan mengevaluasi faktor-faktor ESG, dan mengimplementasikan kerangka kerja dalam operasi perusahaan (Latham & Watkins, 2020).

Terdapat sejumlah faktor kunci yang secara khusus relevan dengan sektor asuransi yang terbukti telah mendorong peningkatan pentingnya ESG, pertama, kepedulian publik atau pelanggan terhadap lingkungan dan keadilan sosial telah tumbuh.

Kedua, perusahaan asuransi menjadi lebih memahami risiko yang terkait dengan isu-isu ESG (Latham & Watkins, 2020). Pada Februari 2012, UNEP FI meluncurkan inisiasi Principles for Sustainable Insurance (PSI). Prinsip-prinsip ini berfungsi sebagai kerangka kerja global bagi industri asuransi untuk menangani risiko dan peluang ESG. Komitmen utama bagi para penandatanganan adalah untuk menanamkan isu-isu ESG dalam pengambilan keputusan yang relevan dengan bisnis asuransi, meningkatkan kesadaran dengan klien dan mitra bisnis, bekerja dengan pemerintah dan pembuat peraturan untuk mempromosikan tindakan di seluruh masyarakat tentang masalah ESG, dan menunjukkan akuntabilitas melalui pengungkapan kepada publik kemajuan yang dibuat dalam menerapkan PSI. Meskipun bukan kerangka kerja yang mengikat secara hukum, sejumlah perusahaan asuransi besar global turut menandatangani PSI.

Sementara konsep keberlanjutan terus mendapat perhatian yang semakin besar dari investor, perusahaan, regulator, dan peneliti, namun sedikit yang diketahui tentang peran keberlanjutan dalam industri asuransi. Sangat sedikit karya ilmiah yang meneliti konsep keberlanjutan yang lebih luas di sektor asuransi (Chiaramonte dkk, 2020). Kelangkaan penelitian akademis ini sangat disayangkan. Model bisnis perusahaan asuransi, baik di sisi kewajiban yaitu, pengumpulan risiko dan mutualitas dan di sisi aset yaitu, investasi, harus menunjukkan hubungan yang kuat dengan praktik lingkungan, sosial dan tata kelola (Johannsdottir, 2014). Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai hal tersebut khususnya pada PT Sampo Insurance Indonesia dengan judul “Analisis Implementasi Kebijakan Pelaporan Keuangan Berkelanjutan Pada Lembaga Jasa Keuangan Non-Bank” Studi Kasus PT Sampo Insurance Indonesia. Penelitian ini dilakukan untuk melihat implementasi kinerja Keuangan Berkelanjutan dan trennya jika dilihat dari aspek ekonomi, sosial dan lingkungan yang telah diterapkan oleh PT Sampo Insurance Indonesia sebagai salah satu perusahaan asuransi umum besar di Indonesia pada periode 2018 hingga 2021.

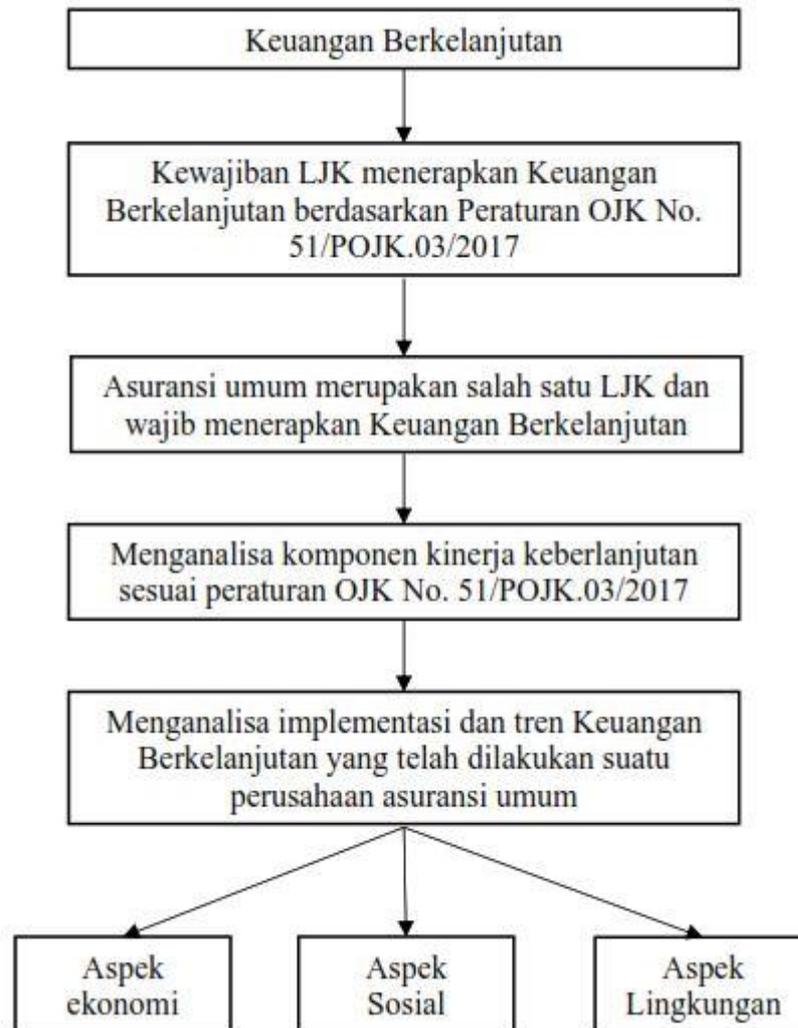
METODE PENELITIAN

Laporan berkelanjutan merupakan bentuk laporan yang dilakukan oleh suatu perusahaan dalam rangka untuk mengungkapkan (disclose) atau mengkomunikasikan kepada seluruh pemangku kepentingan mengenai kinerja Ekonomi, Lingkungan, dan Sosial secara akuntabel. Ada beberapa pedoman yang dapat perusahaan gunakan dalam penyusunan laporan keberlanjutan. Jika perusahaan ingin menggunakan standar internasional maka dapat menggunakan standar yang dikeluarkan oleh UN Global Compact, ISO, GRI dan PRI. Namun jika perusahaan ingin menggunakan standar nasional, maka perusahaan dapat menggunakan pedoman yang ada dalam peraturan OJK nomor 51/POJK.03/2017.

Dalam hal penerapan keuangan berkelanjutan, laporan keberlanjutan merupakan salah satu kewajiban yang harus dilakukan oleh perusahaan asuransi sebagai LJK yang terdaftar dan diawasi oleh OJK. Didalam laporan keberlanjutan dapat diketahui kinerja keberlanjutan yang sudah perusahaan laksanakan. Beberapa komponen yang ada dalam kinerja berkelanjutan tersebut adalah kegiatan membangun budaya keberlanjutan di internal perusahaan, kinerja aspek ekonomi, sosial dan lingkungan serta tanggung jawab pengembangan produk berkelanjutan. Dari masing-masing komponen tersebut terdapat indikator yang dapat dianalisa dan dibandingkan dengan aksi-aksi keberlanjutan yang perusahaan jalankan.

Tempat pelaksanaan penelitian ini adalah di kantor pusat PT Sampo Insurance Indonesia yang beralamat di Mayapada Tower 2 jalan Jenderal Sudirman kavling 27 kelurahan Karet, kecamatan Setiabudi, Jakarta Selatan. PT Sampo Insurance Indonesia adalah salah satu Lembaga Jasa Keuangan (LJK) yang wajib menerapkan Keuangan Berkelanjutan.

Dari hasil analisa tersebut akan memperlihatkan sejauh mana implementasi yang sudah perusahaan lakukan dan akan terlihat seperti apa trennya dari tahun ke tahun. Untuk memudahkan penelitian ini maka digambarkan kerangka konseptual yang dapat dilihat sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Jenis Penelitian ini mengeksplorasi regulasi terkait Keuangan Berkelanjutan yang tertuang dalam Peraturan OJK nomor 51/POJK.03/2017 dan implementasinya di PT Sampo Insurance Indonesia. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang berupaya mendeskripsikan suatu kejadian, aktivitas, objek dan manusia secara realita pada jangka waktu yang masih dalam ingatan responden atau pada waktu saat ini (Prastowo, 2016). Penelitian kualitatif menurut Moleong (2016) merupakan penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka, dari orang-orang atau perilaku yang dapat diamati. Data

tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya.

Penelitian ini juga memadukan teknik analisis trend dalam persentase yang bertujuan untuk menjawab rumusan permasalahan. Menurut Munawir (2010) “Trend atau tendensi posisi dan kemajuan keuangan perusahaan yang dinyatakan dalam presentase adalah suatu metode atau teknik analisis untuk mengetahui tendensi dari pada keadaan keuangannya, apakah menunjukkan tendensi tetap, naik, atau bahkan turun”. Teknik analisis ini biasanya digunakan untuk menganalisis minimal tiga periode atau lebih laporan keuangan. Analisis ini dimaksudkan untuk mengetahui perkembangan kinerja perusahaan melalui rentang perjalanan waktu yang sudah lalu dan memproyeksi situasi ke masa berikutnya.

Data primer adalah pengambilan data dengan instrument pengamatan, wawancara, catatan lapangan dan penggunaan dokumen. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2015: 187). Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang didapat dari hasil observasi dan wawancara penulis dengan narasumber yang sudah ditetapkan. Pihak yang dijadikan narasumber pada penelitian ini antara lain ketua tim *Sustainable Finance*, dan kepala bagian dari beberapa divisi yang dianggap terkait dengan penerapan Keuangan Berkelanjutan.

Data sekunder adalah data yang digunakan untuk mendukung data primer yaitu melalui studi literatur, dokumentasi, buku, majalah, koran, arsip tertulis yang berhubungan dengan obyek yang akan diteliti pada penelitian ini. Sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, seperti lewat orang lain atau dokumen (Sugiyono, 2015:187). Sumber data sekunder ini akan mempermudah penulis untuk mengumpulkan data-data dan menganalisis output dari penelitian ini yang nantinya dapat memperkuat temuan dan menghasilkan penelitian yang mempunyai tingkat validitas yang tinggi. Data sekunder dalam penelitian ini merupakan dokumen-dokumen tertulis seperti Laporan Keberlanjutan untuk melihat dan mengukur tren aktivitas-aktivitas penerapan Keuangan Berkelanjutan yang mengacu pada standar nasional yaitu

peraturan OJK nomor 51/POJK.03/2017 dan kajian pustaka dari berbagai macam karya ilmiah untuk memperoleh teori dan konsep yang berhubungan dengan permasalahan yang diulas dalam penelitian ini. Laporan Keberlanjutan yang penulis gunakan adalah Laporan Keberlanjutan tahun 2020 dan 2021. Karena dalam peraturan OJK tersebut menjelaskan perusahaan asuransi wajib menerapkan Keuangan Berkelanjutan sejak tahun 2020.

Penelitian kualitatif tidak mengenal istilah populasi maupun sampel. Populasi atau sampel pada metode kualitatif lebih sesuai disebut sebagai sumber data pada situasi sosial tertentu (Satori, 2007:2). Spradley dalam Sugiyono (2015:49), situasi sosial terdiri dari tiga elemen yaitu tempat, pelaku, dan aktivitas yang berintraksi secara sinergis. Dalam penelitian ini, sumber data yang digunakan adalah purposive sampling yang berfokus pada informan-informan pilihan yang kaya dengan kasus untuk studi yang bersifat mendalam (Sukmadinata, 2007:101). Maka data yang diperlukan untuk mengetahui implementasi dan tren Keuangan Berkelanjutan di PT Sampo Insurance Indonesia adalah data yang dikumpulkan melalui wawancara, observasi dan juga studi dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam peraturan OJK nomor 51 tahun 2017 disebutkan bahwa perusahaan asuransi wajib mengimplementasikan Keuangan Berkelanjutan sejak tahun 2020, dan dalam aturan tersebut perusahaan wajib menyertakan perbandingan kinerja dalam tiga tahun terakhir. Dengan kata lain, tahun perbandingan yang digunakan dalam penelitian dimulai sejak tahun 2018 seperti yang tercantum dalam Laporan Keberlanjutan yang pertama yaitu 2020.

Penulis mulai melakukan penelitian ini pada Oktober 2021 dan berakhir pada Juni 2022. Sehingga penulis menganalisa data-data yang ada pada Laporan Keberlanjutan PT Sampo Insurance Indonesia tahun 2020 dan 2021, dengan rentang waktu perbandingan kinerja empat tahun dari 2018 hingga 2021.

Selain menggunakan data yang didapat dari Laporan Keberlanjutan, penulis juga mengkonfirmasi dan mencari informasi tambahan melalui wawancara kepada

beberapa responden. Adapun responden yang dimaksud berjumlah 20 orang yang memiliki latar belakang, tugas dan jabatan yang berbeda-beda, mulai dari staf pelaksana hingga para pengambil keputusan. Guna mendapatkan informasi yang mencukupi, jika diperlukan penulis menambah jumlah informan tersebut tergantung kondisi dan situasi di lapangan.

Ditengah kondisi ekonomi yang cukup menantang di sepanjang tahun 2020 hingga tahun 2021, PT Sampo Insurance Indonesia berhasil membukukan laba bersih yang telah diaudit sebesar Rp 104 Milyar pada 2020 dan Rp 90 Milyar pada 2021. Sementara dalam hal pendapatan premi, pada tahun 2020 PT Sampo Insurance Indonesia mengalami penurunan pendapatan premi seperti yang dialami juga dengan industri asuransi umum, namun di 2021 PT Sampo Insurance Indonesia berhasil menaikkan jumlah pendapatan preminya. PT Sampo Insurance Indonesia mencatatkan pendapatan premi tahun 2020 dan 2021 masing-masing senilai Rp 1,9 Triliun dan Rp 2,1 Triliun.

Tabel 1. Kinerja Keuangan Perusahaan

Deskripsi	Satuan	2018	2019	2020	2021
Pendapatan Premi	Jutaan Rupiah	2.001.610	2.115.310	1.902.612	2.073.399
Laba/(Rugi) Bersih	Jutaan Rupiah	24.100	89.031	103.755	90.116
Total Aset	Jutaan Rupiah	3.176.819	3.778.141	3.977.183	3.610.812
Total Ekuitas	Jutaan Rupiah	880.577	998.779	1.105.132	1.136.432
ROE	Persentase	2,7%	8,9%	9,4%	7,2%

Sumber: Laporan Keberkelanjutan 2020-2021

Trend analisis kinerja dari tahun 2018 hingga 2021 seperti yang terlihat pada gambar 2. Seperti yang ditunjukkan dalam grafik batang dibawah ini, dengan menggunakan tahun 2018 sebagai tahun dasar pembandingan.



Sumber: Laporan Keberlanjutan 2020 – 2021 (data diolah)

Gambar 2. Trend Kinerja Aspek Keuangan

Grafik diatas menunjukkan trend kinerja aspek keuangan PT Sampo Insurance Indonesia pada tahun 2019 hingga 2021. Umumnya, trend didominasi oleh laba perusahaan yang terus meningkat meskipun ditengah pandemi covid19. Di tahun 2020, trend laba menunjukkan peningkatan hingga lebih dari tiga kali lipat jika dibandingkan laba tahun 2018 meskipun terdapat trend penurunan premi -4.9%. Hal ini karena turunnya angka loss ratio yang disebabkan karena bisnis asuransi dapat mengumpulkan premi lebih tinggi dari pada jumlah klaim yang dibayarkan dan karena beberapa biaya yang menurun atau menghilang, seperti biaya perjalanan dinas, biaya entertaint dan biaya outing karyawan. Hal tersebut merupakan dampak dari pemberlakuan kebijakan PPKM yang membuat berkurangnya mobilitas dan aktivitas manusia serta meningkatnya kesadaran manusia untuk dapat lebih menjaga kesehatan.

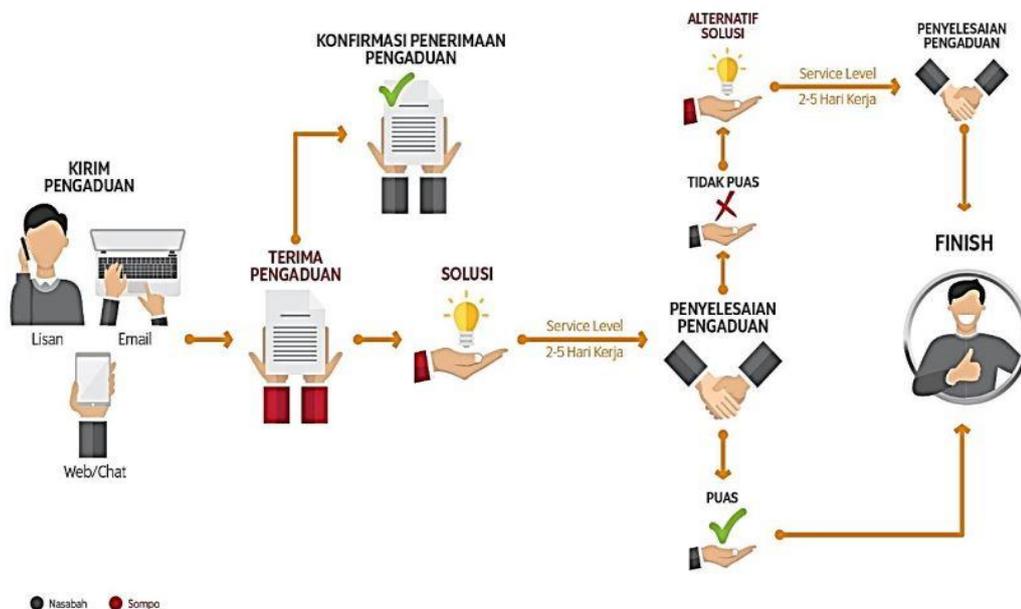
Adapun rekap aktivitas edukasi literasi dan inklusi keuangan serta CSR sejak tahun 2018 adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Rekapitulasi Aktivitas Kemasyarakatan

Deskripsi	Satuan	2018	2019	2020	2021
Jumlah Peserta Edukasi Literasi Keuangan	Orang	80	70	75	62
Jumlah Biaya Edukasi Literasi Keuangan	Jutaan Rupiah	26	35	25	20
Jumlah Biaya CSR	Jutaan Rupiah	258	25	10	57,5

Sumber: Laporan Keberlanjutan 2020 - 2021

Selain daripada itu, PT Sampo Insurance Indonesia selalu berupaya untuk menangani setiap pengaduan yang disampaikan oleh pelanggan maupun masyarakat. Untuk itu, PT Sampo Insurance Indonesia memiliki layanan *Call Centre* yang siap melayani selama 24 jam, 7 hari dalam seminggu. Proses penanganan pengaduan diterima dan dikelola secara cepat dan akurat. PT Sampo Insurance Indonesia memberikan perhatian serius kepada setiap masukan dan keluhan yang diterima. Hal ini merupakan umpan balik untuk meningkatkan layanan prima bagi pelanggan maupun masyarakat.



Gambar 3. Mekanisme Pengaduan atau Keluhan

Pada gambar 3 diatas menunjukkan mekanisme pengaduan maupun keluhan terhadap produk dan/atau jasa yang di berikan perusahaan. Pelanggan maupun masyarakat dapat mengirimkan pengaduan melalui telepon, email dan web chat. Pengaduan yang diterima akan dikonfirmasi dan dicarikan solusinya selama 2 hingga 5 hari kerja. Diharapkan solusi yang ditawarkan dapat menyelesaikan pengaduan, jika tidak maka akan dicarikan alternatif solusi lain selama 2 hingga 5 hari kerja lagi, hingga pengaduan terselesaikan.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, penulis memperoleh kesimpulan yang dirangkum dari hasil penelitian. Secara umum PT Sampo Insurance Indonesia telah menererapkan Keuangan Berkelanjutan sesuai dengan dengan standar peraturan OJK nomor 51 tahun 2017, dimana industri asuransi wajib melakukan penerapan Keuangan Berkelanjutan. Berikut adalah trend kinerja Keuangan Berkelanjutan PT Sampo Insurance Indonesia:

Trend dalam aspek ekonomi yang paling signifikan adalah trend laba. Dengan menggunakan tahun pembanding 2018, laba PT Sampo Insurance Indonesia menunjukkan terus meningkat hingga 2020 yang melebihi 3 kali laba di tahun 2018. Meskipun laba di tahun 2021 menurun, namun masih lebih tinggi dibanding tahun 2019. Peningkatan laba ini disebabkan oleh turunnya loss ratio dimana premi yang dikumpulkan lebih tinggi daripada klaim yang dibayarkan, serta didukung dengan turunnya biaya-biaya seperti perjalanan dinas, entertainment dan outing karyawan sebagai efek dari pemberlakuan PPKM. Sementara trend pendapatan premi berfluktuasi pada tahun 2019 hingga 2021. Jika dibandingkan tahun dasar, di tahun 2019 pendapatan premi naik 5.7%, lalu turun -4.9% di 2020, hingga kemudian naik kembali 3.6%. Hal ini menunjukkan sentiment positif bagi kondisi keuangan PT Sampo Insurance Indonesia seiring dengan pemulihan ekonomi nasional.

Dari data yang didapatkan, diketahui beberapa trend yang ada dalam aspek sosial dengan tahun dasar pembanding 2018. Pertama adalah pelatihan karyawan, jumlah karyawan yang mengikuti pelatihan naik 15% di tahun 2019 dan stagnan hingga

tahun 2021. Namun dari sisi biaya pelatihan karyawan, terjadi peningkatan hingga 56% di tahun 2019 namun turun secara tajam di 2020 hingga mencapai -56%. Di tahun 2021 masih dalam trend penurunan biaya namun masih lebih baik dari tahun sebelumnya. Hal ini karena biaya pelatihan online yang dilakukan semenjak pandemi jauh lebih murah dibandingkan dengan pelatihan secara tatap muka.

Kedua, trend aktivitas kemasyarakatan yang paling menonjol adalah biaya CSR. Sejak tahun 2019 terjadi penurunan hingga -90.3%, trend penurunan lebih dalam terus berlangsung di tahun 2020 hingga mencapai 96%, meskipun di tahun 2021 penurunan sedikit berkurang menjadi 77.7%. Hal ini karena PT Sampo Insurance Indonesia tidak memiliki anggaran khusus CSR, sehingga setiap kegiatan CSR yang selama ini dijalankan dananya bersumber dari Sampo Holdings, inc melalui yayasannya Sampo Welfare Foundation dan Sampo Environment Foundation.

Ketiga, trend jumlah pengaduan yang meroket secara bertahap sejak tahun 2019 berada pada 21.9% hingga tahun 2021 mencapai 412.5%. Hal ini karena PT Sampo Insurance Indonesia menambah saluran pengaduan sehingga lebih terdata jika dibandingkan dari tahun-tahun sebelumnya. Tujuan PT Sampo Insurance Indonesia menampung pengaduan sebanyak-banyaknya, karena PT Sampo Insurance Indonesia menilai pengaduan sebagai suara pelanggan yang berguna sebagai bahan evaluasi.

Seperti yang telah disampaikan dalam implementasi aspek lingkungan, terdapat trend penurunan penggunaan energi listrik, BBM, dan kertas sejak tahun 2018 hingga 2021. Penurunan tertinggi ada pada penggunaan listrik di tahun 2021 menurun hingga 56.1% jika dibandingkan tahun 2018, selanjutnya penurunan penggunaan kertas mencapai 51% di tahun 2021 dan 46% di tahun 2020. Hal ini selain berhasilnya kebijakan yang dilakukan oleh PT Sampo Insurance Indonesia.

Sepanjang tahun 2020 dan 2021 merupakan tahun pandemi Covid-19. Sehingga hasil kinerja Keuangan Berkelanjutan PT Sampo Insurance Indonesia baik dalam aspek ekonomi, sosial, maupun lingkungan sedikit banyak turut dipengaruhi oleh kondisi sosial ekonomi yang terdampak dari pandemi.

Berdasarkan hasil pengkajian penelitian, penulis bermaksud memberikan rekomendasi yang diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak, yakni sebagai berikut:

1. Untuk PT Sampo Insurance Indonesia

- a. Laporan keberlanjutan merupakan laporan yang wajib disampaikan ke OJK dan juga wajib dipublikasikan untuk masyarakat. Untuk itu PT Sampo Insurance Indonesia perlu mengembangkan laporan keberlanjutannya dengan menambahkan informasi yang dibutuhkan. Beberapa diantaranya menambahkan informasi target keuangan, informasi seputar investasi, memberikan uraian terkait dampak positif dan negatif dari produk asuransi berkelanjutan, dan deskripsi upaya-upaya yang dilakukan untuk mendukung pernyataan yang dapat menambah nilai perusahaan dimata para pemangku kepentingan.
- b. PT Sampo Insurance Indonesia perlu membuat tim dan anggaran khusus yang didedikasikan untuk Keuangan Berkelanjutan agar lebih independen dalam pelaksanaan kegiatannya. Saat ini gugus tugas Keuangan Berkelanjutan PT Sampo Insurance Indonesia adalah kumpulan orang dari beberapa divisi berbeda yang memiliki tugas utama diluar Keuangan Berkelanjutan. Selain itu, saat ini PT Sampo Insurance Indonesia tidak memiliki anggaran khusus untuk kegiatan Keuangan Berkelanjutan, sehingga untuk setiap kegiatannya menggunakan anggaran dari divisi terkait yang terlibat yang tidak jarang dapat menimbulkan konflik kepentingan.
- c. Untuk meningkatkan kinerja keberlanjutan, PT Sampo Insurance Indonesia dapat menerapkan *close loop business model* yang diperkenalkan oleh Johansdottir dengan menambahkan beberapa modifikasi yang disesuaikan dengan kondisi PT Sampo Insurance Indonesia dan mengintegrasikan faktor ESG dalam proses bisnisnya. Misalnya dengan memaksimalkan penggunaan dokumen elektronik seperti e-policy dan e-receipt karena penggunaannya masih relatif kecil. Dampak positif yang diharapkan selain

menekan penggunaan kertas, juga menekan jejak karbon yang timbul dari proses pengiriman dokumen melalui kurir ekspedisi. Contoh lainnya dari sisi klaim, PT Sampo Insurance Indonesia dapat menambahkan kriteria khusus terkait manajemen lingkungan untuk bengkel dan rumah sakit rekanan penyedia layanan klaim. Selibuhnya PT Sampo Insurance Indonesia dapat melakukan upaya pengolahan limbah dengan bekerja sama dengan perusahaan pengelola limbah atau menjadi nasabah suatu bank sampah.

- d. PT Sampo Insurance Indonesia dapat menambahkan materi terkait isu keberlanjutan dalam setiap program literasi keuangan untuk meningkatkan kepedulian masyarakat akan pentingnya isu keberlanjutan dan diharapkan akan meningkatkan permintaan pasar atas produk asuransi berkelanjutan.

2. Untuk OJK

- a. OJK perlu meningkatkan kampanye terkait produk-produk keuangan berkelanjutan, untuk meningkatkan kepedulian masyarakat dan menciptakan permintaan yang sehat.
- b. Untuk meningkatkan kinerja keberlanjutan Lembaga Jasa Keuangan, OJK perlu lebih spesifik dan tegas dalam aturannya. Misalnya dengan menetapkan porsi investasi yang wajib diinvestasikan pada instrument Keuangan Berkelanjutan, dan memberikan sanksi yang lebih tegas selain surat teguran.
- c. OJK perlu membuat kajian lanjutan terkait implementasi Keuangan Berkelanjutan pada industri asuransi yang sudah berjalan dua periode sebagai bahan evaluasi.

3. Untuk penelitian selanjutnya

- a. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menggunakan objek penelitian pada perusahaan asuransi lainnya agar dapat memperkaya penelitian terkait penerapan Keuangan Berkelanjutan.

- b. Penelitian terbatas pada periode 2020-2021 dan bersamaan dengan hadirnya pandemi Covid-19. Penelitian selanjutnya sebaiknya tidak dilakukan pada saat pandemi atau pada saat kondisi bisnis yang normal.

REFERENSI

- Afifuddin & Beni A. S. (2013). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Pustaka Setia, Bandung, 2013.
- Bramantia, A. (2011). *Tinjauan Yuridis Asuransi Pertanian untuk Usaha Tani Padi pada Kasus Gagal Panen*, Skripsi, Universitas Indonesia, Jakarta.
- Creswell, J.W., (2013). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Ervianto, Wulfram I, (2013). *Kajian Kerangka Legislatif Penerapan Green Construction pada Proyek Konstruksi Gedung di Indonesia*, Institut Teknologi Bandung.
- Handoko, T. H., (2015). *Manajemen (Edisi Dua)*, BPEF, Yogyakarta.
- Hasibuan, M., (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Husnan, S., Pudjiastuti, E. (2012). *Dasar-dasar Manajemen Keuangan (Edisi Keenam)*, UPP STIM YKPN, Yogyakarta.
- Jatmiko, Prasetyo, D. (2017). *Pengantar Manajemen Keuangan*, Diandara Kreatif, Yogyakarta.
- Jogiyanto, H., (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman (Edisi Enam)*, BPFE, Yogyakarta.
- Kasmir, (2016). *Pengantar Manajemen Keuangan (Edisi Kedua)*, Prenada Media, Jakarta.
- Kristiawan, Muhammad dkk, (2017). *Manajemen Pendidikan*, Deeplublish, Yogyakarta.
- Latumaerissa, Julius R., (2011). *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, Salemba Empat Jakarta.

- Moleong, Lexy, (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Munawir, (2010). *Analisis Laporan Keuangan (Edisi Empat)*, Liberty, Yogyakarta.
- Prastowo, Andi, (2016). *Memahami Metode-Metode Penelitian*, Ar-Ruzz Media, Yogyakarta.
- Prastowo, Andi, (2012). *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*, Ar-Ruzz Media, Yogyakarta.
- Rianto, M. Nur, (2012). *Lembaga keuangan Syariah*, Pustaka Setia, Bandung.
- Safroni, Ladzi, (2012). *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia*, Aditya Media Publishing, Surabaya.
- Satori, Djam'an, (2007). *Metode Penelitian Kualitatif (Matakuliah Analisis Penelitian Kualitatif)*, Sekolah Pasca Sarjana Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung.
- Schoenmaker, Dirk, (2017). *Investing for the Common Good: a Sustainable Finance Framework*, Bruegel Essay and Lecture Series. Belgia.
- Silvanita, Ktut, (2009). *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, Erlangga, Jakarta.
- Sugiyono, (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Sukmadinata, Syaodih, N., (2007). *Metode Penelitian dan Pendidikan*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Sumitro, Realina, C., (2020). *Analisis Penerapan Sustainable Finance pada Bank Perkreditan Rakyat (Studi Kasus pada BPR Bank Sleman dan BPR Chandra Muktiartha)*, Skripsi, Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta.
- Supomo, R., Nurhayati, E., (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Sutton, P.W., (2007). *The Environment: a Sociological Introduction*, Polity Press, Cambridge.
- Wanczeck, Solveig, dkk, (2017). *Inclusive Insurance and the Sustainable Development Goals*, Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit, Frankfurt.