



No. Peng./051/VII/20

Jakarta, 20 Juli 2020

Kepada Yth,  
Anggota AAMAI  
Penyandang gelar AAI/AAAI  
Penyandang gelar AMRP/AAMRP  
Di  
Tempat

Dengan hormat,

**Perihal: Penyelenggaraan Virtual Seminar Internasional AAMAI : "EXCELLENT SERVICE IN THE NEW NORMAL", 29 Juli 2020**

Asosiasi Ahli Manajemen Asuransi Indonesia (AAMAI) bekerjasama dengan Universitas Gunadarma akan menyelenggarakan Seminar Internasional "**EXCELLENT SERVICE IN THE NEW NORMAL**", akan dilaksanakan dalam bentuk VIRTUAL SEMINAR, pada :

Hari, tanggal : Rabu, 29 Juli 2020  
Waktu : 14.00 – 17.30 WIB  
Biaya pendaftaran : Rp. 1.500.000,-/anggota AAMAI  
Rp. 2.000.000,-/non anggota AAMAI  
Link Pendaftaran : <https://registration.aamai.or.id>

Acara ini dimaksudkan untuk mendorong agar perusahaan jasa keuangan dan asuransi dapat mengatasi perubahan perilaku konsumen dan lingkungan di tengah pandemic covid-19 untuk dapat tetap menjalankan kegiatan usaha dengan baik, berdasarkan pemahaman bahwa hampir semua industri dalam perekonomian dunia diperkirakan akan terkena dampak negatif oleh Pandemi Global, termasuk Industri Asuransi. Pandemi covid-19 mempercepat perusahaan melakukan penerapan teknologi berbasis data dalam konsep operasional dan pelayanan baru untuk mewujudkan customer satisfaction. Sudah saatnya pelaku usaha juga memikirkan biaya yang efisien dengan hasil yang optimal dalam penggunaan teknologi digital. Pandemi covid-19 mempercepat perusahaan melakukan penerapan teknologi berbasis data dalam konsep operasional dan pelayanan baru untuk mewujudkan customer satisfaction. Untuk itu sudah saatnya pelaku usaha memikirkan biaya yang efisien dengan hasil yang optimal dalam penggunaan teknologi digital.

Secara umum, yang ingin dicapai dalam seminar ini adalah :

1. Para eksekutif perusahaan jasa keuangan termasuk asuransi memahami pentingnya mengetahui perubahan perilaku konsumen dan lingkungan dalam era new normal
2. Perusahaan asuransi mendapatkan informasi yang komprehensif tentang pentingnya penerapan teknologi digital agar lebih banyak menjangkau konsumen dan memberikan *excellent service*
3. Pelaku jasa asuransi di Indonesia mendapatkan informasi tentang penerapan *artificial intelligence* dan *big data* dalam proses bisnis asuransi era mendatang

Dalam virtual seminar ini, seluruh rangkaian acara diskusi para pembicara, panelis dan moderator akan dilakukan di studio dan disiarkan langsung (*live streaming*) secara terbatas kepada semua peserta yang telah mendaftar melalui platform virtual seminar yang dibuat khusus untuk acara ini dan tidak untuk konsumsi publik serta tidak akan disiarkan di media sosial apa pun.



AAMAI akan memberikan pengakuan/akreditasi dengan memberikan kredit 40 poin Satuan Kredit Profesi (SKP) Program Pengembangan Profesional Berkelanjutan (Program P2B) untuk pemegang gelar/Sertifikasi Kompetensi Manajemen Risiko Perusahaan Perasuransian dan Ajun/Ahli Asuransi kepada peserta seminar, sehingga dapat dipergunakan dalam syarat keberlanjutan bagi Dewan Direksi, Dewan Komisaris, Dewan Pengawas Syariah dan Tenaga Ahli dalam pemenuhan Syarat Berkelanjutan sesuai POJK No. 04/POJK.05/2013 tentang Penilaian Kemampuan dan Kepatutan bagi Pihak Utama pada Perusahaan Asuransi

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan dukungannya kami ucapkan banyak terima kasih.

Hormat kami,  
**ASOSIASI AHLI MANAJEMEN ASURANSI INDONESIA**

Dr. Robby Loho, AAIK, APAI, CIIB, QIP, ICBU, ICPU, CPIE, AMRP, FMII, ANZIIF (Snr. Assoc) CIP  
Ketua Dewan Pengurus

Dody A.S Dalimunthe, AAIK, AMRP  
Ketua Panitia Pelaksana



**TERM OF REFERENCE  
INTERNATIONAL SEMINAR  
“EXCELLENT SERVICE IN THE NEW NORMAL”**

**PENDAHULUAN**

Pandemic covid-19 telah memberikan dampak bagi industri perasuransian di Indonesia dengan penurunan pertumbuhan pendapatan premi secara agregat dibandingkan tahun sebelumnya. Dengan belum ditemukannya penangkal covid-19, maka belum diketahui juga kapan berakhirnya pandemic yang berdampak kepada potensi penurunan lebih besar terhadap pertumbuhan industri asuransi karena pembatasan interaksi fisik serta penurunan daya beli masyarakat Indonesia. Pemerintah menerapkan pegaktifan kembali kegiatan bisnis dengan tetap memperhatikan protokol kesehatan membuat era baru bagi industri asuransi, sehingga perusahaan perasuransian harus mulai menerapkan manajemen risiko yang tepat agar tetap survive dan kompetitif. Perubahan proses bisnis asuransi akan berdampak kepada efektifitas dan efisiensi kerja serta pengendalian biaya. Proses bisnis asuransi mulai menerapkan system teknologi informasi agar dapat bersaing dan tetap mendapatkan kepercayaan dalam menjalankan kewajibannya kepada Tertanggung. Dukungan regulasi yang tepat sangat dibutuhkan agar proses bisnis asuransi secara digital dapat berjalan dengan baik, dan perusahaan perasuransian dapat *survive* dan kompetitif.

Dokumen *World Economic Situation Prospects* yang dipublikasikan oleh *United Nations* tanggal 13 Mei 2020 (2020) menyebutkan bahwa ekonomi dunia diperkirakan mengalami pertumbuhan -3,2% di tahun 2020, dan perdagangan dunia melemah -14,6% dengan ekspektasi kehilangan sekitar 8,5 trilyun US Dollar karena 90% perekonomian dunia mengalami *lockdown*. Akibatnya adalah rantai pasokan terganggu, permintaan konsumen tertekan dan banyak yang kehilangan pekerjaan. Bahkan skenario terburuk jika *lockdown* berlanjut sampai triwulan ke-3 tahun ini, maka perekonomian dunia akan terkoreksi -4,9%. Belum diketahui berakhirnya periode *lockdown* ini sebelum obat anti covid-19 ditemukan. Tapi prediksi di tahun 2021 masih ada optimisme pertumbuhan perekonomian dunia 4,2% dengan skenario terburuk tumbuh 0,5%. Semua lembaga internasional (*JP Morgan, EIU, Fitch, IMF*) meramalkan pertumbuhan ekonomi dunia minus sekitar -1,1% hingga -3%.

Untuk kondisi di Indonesia, Menteri Keuangan Sri Mulyani menyatakan bahwa dengan pertumbuhan PDB yang negatif selama dua kuartal berturut-turut, maka Indonesia sudah dapat dikatakan memasuki kondisi resesi. Pertumbuhan ekonomi Indonesia tahun 2020 diperkirakan 0,3%, dengan skenario terburuk dapat mencapai -2,6%. Namun masih optimis akan recover di kuartal ke-3 tahun 2020 sebesar 1,5% hingga 2,8%. Di saat yang sama, *International Monetary Fund* juga mengkoreksi pertumbuhan ekonomi Indonesia tahun 2020 menjadi 0,5% dari sebelumnya 5%, dan akan tumbuh 8,2% di tahun 2021.

**MANAJEMEN RISIKO DALAM ERA NEW NORMAL**

Dengan belum adanya kepastian sampai kapan berakhirnya masa periode covid-19, maka industri perasuransian harus dapat melakukan transformasi dan menemukan *survival mode* agar dapat tetap eksis atau tumbuh di periode *new normal*, dimana perubahan perilaku untuk tetap menjalankan aktifitas normal namun dengan ditambah menerapkan protokol kesehatan guna mencegah terjadinya penularan Covid-19. Secara umum, perubahan perilaku dalam masa tersebut adalah aktifitas kerja akan banyak dilakukan di rumah, namun jangkauan aktifitas dan waktu justru melebihi kondisi di era normal. Setidaknya ada tiga fitur yang dapat menjadi *key success factor*, yaitu :



1. Proses bisnis industri perasuransian harus berubah dengan responsif dan adaptif serta tidak menunggu lama agar tidak kehilangan momentum. Saat beberapa industri melakukan survival mode dengan merubah fitur usaha maupun produknya agar dapat survive, maka insurtech adalah proses bisnis yang harus dipertimbangkan, yang akan memberikan pelayanan digital hingga telematik dan artificial intelligence. Penerapan insurtech dapat dimulai dengan merubah proses offline menjadi online, dengan pemasaran asuransi dilakukan secara soft selling, direct business to consumer, menekankan service dan consumer needs.
2. Dalam rangka menghadapi potensi perubahan di era new normal, maka diperlukan manajemen risiko yang komprehensif dan terintegrasi untuk menciptakan sistem atau mekanisme dalam perusahaan sehingga risiko bisa diantisipasi dan dikelola untuk tujuan meningkatkan nilai perusahaan. Enterprise Risk management (ERM) akan mampu mengelola risiko dengan terintegrasi, proaktif, berkesinambungan, value added, dan process driven.
3. Di lingkungan yang sangat kompetitif ke depan, perusahaan tidak dapat lagi mengandalkan pertumbuhan organik atau inovasi internal. Bentuk networking yang efisien adalah ekosistem, yaitu platform - system yang memudahkan integrasi. Riset dari Munich Re tahun 2019 menyebutkan bahwa di seluruh Asia-Pasifik, sekitar 90% konsumen asuransi otomotif, rumah, kesehatan, dan jiwa terbuka terhadap gagasan ekosistem jasa, dan di banyak negara, mayoritas menginginkan perusahaan asuransi menyediakan layanan tersebut.
4. Kebijakan dan peraturan pemerintah berupa dukungan regulasi untuk insurtech, dapat dilakukan dengan benchmark dari negara-negara yang telah banyak menerapkannya, atau mengajak perusahaan-perusahaan yang berbasis teknologi untuk ikut mengembangkan industri asuransi melalui insurtech

## PEMBAHASAN :

Berdasarkan kondisi tersebut diatas, maka beberapa hal yang dapat menjadi pembahasan lebih lanjut adalah :

1. Bagaimana perusahaan jasa keuangan dan asuransi dapat mengatasi perubahan perilaku konsumen dan lingkungan di tengah pandemic covid-19 untuk dapat tetap menjalankan kegiatan usaha dengan baik
2. Pandemic covid-19 mempercepat perusahaan melakukan penerapan teknologi berbasis data dalam konsep operasional dan pelayanan baru untuk mewujudkan customer satisfaction. Sudah saatnya pelaku usaha memikirkan biaya yang efisien dengan hasil yang optimal dalam penggunaan teknologi digital.
3. Konsumen mulai memilih produk yang ditawarkan oleh pelaku jasa keuangan, hanya yang terkait dengan kebutuhannya saja. Di sisi lain pelaku jasa menawarkan produk secara umum dengan menganggap semua konsumen sama. Untuk itu penggunaan Artificial Intelligence dan Big Data sangat dibutuhkan sebagai proses bisnis perusahaan asuransi

## TUJUAN

Yang ingin dicapai dalam seminar ini adalah :

4. Para eksekutif perusahaan jasa keuangan termasuk asuransi memahami pentingnya mengetahui perubahan perilaku konsumen dan lingkungan dalam era new normal
5. Perusahaan asuransi mendapatkan informasi yang komprehensif tentang pentingnya penerapan teknologi digital agar lebih banyak menjangkau konsumen dan memberikan *excellent service*
6. Pelaku jasa asuransi di Indonesia mendapatkan informasi tentang penerapan *artificial intelligence* dan *big data* dalam proses bisnis asuransi era mendatang



## PENYELENGGARA

Seminar internasional ini diselenggarakan oleh Asosiasi Ahli Manajemen Asuransi Indonesia (AAMAI) bekerjasama dengan Universitas Gunadarma

## WAKTU DAN TEMPAT

Waktu : 29 Juli 2020, pukul 14.00 s.d. 17.30 WIB  
Tempat : Zoom Meeting, UGTV Digital, UGTV Mobile (Android & iOS), Web UGTV

## PESERTA

- Komisaris, Direksi dan Senior Management perusahaan asuransi dan perusahaan reasuransi
- Regulator dan *Supervisory Authorities*
- Perusahaan pialang asuransi dan pialang reasuransi
- *Service Providers* termasuk *Management Consultants, Lawyers*, Perusahaan Technology dan *Loss Adjusters*
- Manajer risiko
- Akademisi



### SUSUNAN ACARA SEMINAR

Waktu	Acara
14.00 – 15.30	<p>Pembukaan</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Dr. Robby Loho <i>Ketua Asosiasi Ahli Manajemen Asuransi Indonesia</i></li><li>2. Prof. Dr. E.S. Margianti, SE.,MM <i>Rektor Universitas Gunadarma</i></li></ol> <p>Sambutan Riswinandi <i>Kepala Eksekutif Pengawas IKNB OJK RI</i></p>
14.30 – 16.00	<p><b>Panel Discussion 1 :</b></p> <p>Topics :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. <i>“Consumer Behaviour Changing in The New Normal: Case of Financial/Insurance Sectors”</i> Dr. Hakan ALM (Boras University, Swedia)</li><li>2. <i>“Neuromarketing Consumer Behaviour in The Covid19 Context”</i> Prof. Dr. Ing. Elena Horská - Slovakia</li></ol> <p>Panelis :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. dr. Dian Budiani Chief Operations Officer PT. Prudential Life Assurance</li><li>2. Dr. dr. Matrisya Hermita, M.Si., M.Ikom Universitas Gunadarma</li></ol> <p>Moderator : Dr. Ichwan Suyudi, MM (Universitas Gunadarma)</p>
16.00 – 17.30	<p><b>Panel Discussion 2 :</b></p> <p>Topics :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. <i>“Big Data and Artificial Intelligence : A Conceptual Framework”</i> Gideon Mbiydzennyuy, PhD (Boras University, Swedia)</li><li>2. <i>“Artificial Intelligence for Business Intelligence Application”</i> Martijn Enter (Novo Language, Netherland)</li></ol> <p>Panelis :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Dr. Hastanto Sri Margi Widodo Presiden Direktur PT Asuransi Bintang, Tbk</li><li>2. Dr. Ruddy J Suhatri, SKom, M.Sc Universitas Gunadarma</li></ol> <p>Moderator : Dr. Ichwan Suyudi, MM (Universitas Gunadarma)</p>
17.30 – 17.40	<b>Penutup</b>



"40" CPD POINT

# INTERNATIONAL WEBINAR AAMAI

## EXCELLENT SERVICE IN THE NEW NORMAL

Wednesday, July 29, 2020  
14.00 - 17.00 WIB

Live at



Asosiasi Ahli Manajemen Asuransi Indonesia



Universitas Gunadarma TV



Boras University, Swedia

**Dr. Hakan ALM**



Boras University, Swedia

**Dr. Ing Elena Horska**



Chief Operation Officer PT Prudential Life Assurance

**dr. Dian Budiani**



Universitas Gunadarma  
**Dr. dr. Matrisya Hermita, M.Si., M.Ikom**



Boras University, Swedia

**Gideon Mbiyzenyuy, Phd**



Novo Language, Netherland

**Martijn Enter**



President Director PT Asuransi Bintang Tbk

**Dr. HSM. Widodo**



Universitas Gunadarma  
**Dr. Ruddy J Suhartil, S.Kom, M.Sc**

### Registration Fees

AAMAI Member	IDR 1.500.000
Non AAMAI Member	IDR 2.000.000

### Registration & More Information



<http://registration.aamai.or.id/>

✉ info@aamai.or.id

☎ 021 4754569