

TANGGUNG JAWAB HUKUM OLEH AGEN PERUSAHAAN ASURANSI TERHADAP KASUS MIS-SELLING PRODUK ASURANSI JIWA UNIT LINK

**AURELLIA MUTIARA RACHELLINO
INA ROSMAYA**

Universitas Bhayangkara Surabaya

ABSTRAK

Selama beberapa tahun belakangan ini, perkembangan asuransi di Indonesia menunjukkan angka kemajuan yang cukup baik. Perusahaan asuransi menunjukkan geliat pertumbuhan didalam usaha yang mereka jalankan, yang mana semakin hari semakin banyak nasabah yang menggunakan layanan asuransi di dalam kehidupan mereka. Kesadaran masyarakat akan pentingnya sebuah perlindungan atas berbagai macam risiko yang bisa terjadi dan menimpa diri mereka sewaktu-waktu adalah salah satu penyebab tingginya jumlah pengguna asuransi belakangan ini. Hal ini tentu saja menjadi sebuah keuntungan tersendiri bagi perusahaan asuransi yang menyediakan layanan asuransi, dimana akan semakin luas pasar yang bisa diolah dan dijadikan sebagai sasaran penjualan produk yang mereka miliki. Di tahun 2020 ada asuransi jiwa baru yang menghebohkan masyarakat yaitu asuransi jiwa unit link dengan kasusnya yang paling banyak di Otoritas Jasa Keuangan (OJK) tercatat 593 aduan tentang mis-selling produk. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui perlindungan hukum bagi nasabah dari agen perusahaan asuransi yang telah mengambil Asuransi Jiwa Unit Link tersebut dan terkena dampak mis-selling Produk. Dalam penelitian ini penulis mengenakan metode penulisan yaitu dengan metode Normatif dimana penelitian tersebut mengkaji dokumen dengan menggunakan bahan hukum pada peraturan-peraturan yang tertulis atau bahan hukum lain dengan menggunakan pendekatan konseptual, studi kasus yang mengacu pada undang-undang. Hasil penelitian ini menjelaskan bagai mana perlindungan hukum bagi nasabah dari agen perusahaan asuransi yang telah mengambil Asuransi Jiwa Unit Link tersebut dan terkena dampak mis-selling Produk.

Kata kunci: Asuransi Jiwa, Unit Link, Mis-selling, Perlindungan Konsumen

Pendahuluan

Pertumbuhan industri asuransi di Indonesia telah mengalami kemajuan yang positif dalam beberapa tahun terakhir. Perusahaan-perusahaan asuransi semakin berkembang sejalan dengan meningkatnya jumlah masyarakat yang memanfaatkan layanan asuransi dalam aktivitas harian mereka. Salah satu alasan peningkatan penggunaan asuransi baru-baru ini adalah meningkatnya pemahaman masyarakat akan pentingnya melindungi diri mereka sendiri dari berbagai bahaya yang dapat menimpa mereka kapan saja.

Semakin besar pasar yang dapat diolah dan dimanfaatkan sebagai target pemasaran produknya, maka akan semakin baik bagi perusahaan asuransi yang menawarkan jasa asuransi. Berdasarkan ketentuan Undang-Undang No. 40 Tahun 2014 tentang perasuransian yang mencabut undang-undang No 2 tahun 1992 tanggal 11 Pebruari 1992 tentang usaha perasuransian (undang-undang perasuransian), asuransi didefinisikan sebagai berikut: asuransi merupakan dasar bagi perusahaan asuransi untuk menerima pembayaran premi sebagai kompensasi atas polis asuransi melalui perjanjian antara perusahaan asuransi dan pemegang polis. Menurut Pasal 1774 KUH Perdata, “Suatu persetujuan untung-untungan (*kans overeenkomst*) adalah suatu perbuatan yang hasilnya, mengenai untung ruginya, baik bagi semua pihak maupun bagi sementara pihak, bergantung kepada suatu kejadian yang belum tentu”.

Asuransi Jiwa Unit Link merupakan salah satu jenis asuransi jiwa yang banyak menimbulkan kebingungan bagi masyarakat yang mencari asuransi karena tidak mengetahui perbedaan antara asuransi umum dan asuransi jiwa unit link. Pada umumnya, tingkat fokus, tuntutan, dan risiko pemegang polis digunakan untuk membedakan jenis asuransi yang berbeda.

Perusahaan asuransi akan menggunakan hal ini untuk memperkirakan kemungkinan kerugian dan memilih tingkat

premi yang ditawarkan untuk setiap jenis asuransi. Rencana asuransi jiwa yang disebut "unit link" menghubungkan asuransi jiwa dengan investasi dan menawarkan keuntungan perlindungan dan manfaat investasi dalam satu polis, dengan risiko berdasarkan dana investasi yang dipilih.

Keuntungan dan bahaya produk dari Asuransi Jiwa Unit Link:

1. **Memiliki Fungsi Ganda**
Polis asuransi jiwa unit link menggabungkan investasi dan proteksi dalam satu paket yang menguntungkan. Karena Anda tidak perlu khawatir untuk menangani dana investasi dan dana proteksi secara terpisah, maka hal ini akan memudahkan Anda sebagai nasabah.
2. **Fleksibel Karena Dapat Menambah Manfaat**
Anda juga dapat menambahkan manfaat kesehatan tambahan (*rider*), jika diperlukan, jika menurut Anda manfaat perlindungannya masih belum mencukupi. Untuk menghindari pemilihan opsi yang salah, sebaiknya Anda mencari saran pemasaran terlebih dahulu.
3. **Jangka Waktu Pertanggungungan yang Panjang**
Masa pertanggungungan biasanya relatif panjang pada semua produk asuransi jiwa unitlink, yaitu hingga Anda berusia 99 tahun, dan informasi ini disebutkan dalam ilustrasi manfaat asuransi dan polis. Jenis asuransi lain memiliki masa pertanggungungan yang lebih pendek, sehingga penawaran ini dapat menarik perhatian calon nasabah.

Namun akhir-akhir ini Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mendapat laporan keluhan kesah akibat mis-selling produk Unit Link tersebut. Adanya mis-selling menjadikan nasabah sadar akan adanya tidak mendapatkan hasil yang sesuai dengan produk yang ditawarkan. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencatat bahwa pada tahun 2020, terdapat

sebanyak 539 pengaduan dari konsumen terkait produk Unit Link. Mayoritas pengaduan tersebut berkaitan dengan kasus mis-selling. Mis-Selling adalah kejadian dimana agen asuransi gagal menyampaikan dengan jelas dan menyeluruh kepada calon pemegang polis asuransi jiwa tentang produk asuransi dari perusahaan asuransi. Dampaknya, pemegang polis asuransi jiwa mengalami kerugian.

Dalam konteks ini, perlindungan hukum termasuk dalam cakupan perlindungan konsumen yang diatur dalam undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Maka dari itu penulis mengangkat judul “Tanggung Jawab Hukum Oleh Agen Perusahaan Asuransi Terhadap Kasus Mis-Selling Produk Asuransi Jiwa Unit Link” Penulis mendapatkan permasalahan pada topik ini, sebagai berikut bagaimanakah perlindungan hukum untuk nasabah yang sudah mengikuti asuransi jiwa unit link dan bagaimanakah tanggung jawab hukum agen perusahaan asuransi dalam menangani mis-selling produk asuransi jiwa unit link.

Kajian Pustaka

1. Teori Perlindungan Hukum

Satjipto Raharjo menyatakan bahwa perlindungan hukum merupakan upaya untuk melindungi hak asasi manusia yang telah dirugikan orang lain. Tujuan dari perlindungan ini adalah agar masyarakat dapat menikmati semua hak-hak yang telah dijamin oleh hukum.¹ Pendapat C.S.T. Kansil menyatakan bahwa perlindungan hukum melibatkan serangkaian tindakan hukum yang harus dilakukan oleh aparat penegak hukum guna memberikan rasa aman kepada individu, baik secara mental maupun fisik, dari gangguan dan ancaman yang dapat datang dari berbagai pihak.² Menurut pendapat

Philipus M. Hadjon perlindungan hukum merupakan suatu tindakan yang bertujuan untuk melindungi atau memberikan bantuan kepada subjek hukum dengan memanfaatkan perangkat hukum yang tersedia.³

Perlindungan hukum adalah prinsip yang berlaku secara universal dalam negara hukum. Secara prinsip, perlindungan hukum terdiri dari dua bentuk, yaitu perlindungan hukum yang bersifat preventif dan perlindungan hukum yang bersifat represif: perlindungan hukum preventif memiliki makna utama sebagai tindakan pencegahan. Perlindungan hukum preventif memiliki nilai yang sangat penting dalam aktivitas pemerintah yang didasarkan pada kebebasan bertindak, karena melalui perlindungan hukum preventif, pemerintah didorong untuk berhati-hati dalam pengambilan keputusan. Bentuk perlindungan hukum preventif ini tercermin dalam peraturan perundang-undangan yang bertujuan untuk mencegah terjadinya pelanggaran serta memberikan batasan-batasan dalam menjalankan kewajiban. Perlindungan hukum represif memiliki peran dalam penyelesaian sengketa yang timbul akibat pelanggaran. Perlindungan ini merupakan langkah terakhir yang melibatkan pemberian sanksi terhadap pelanggaran yang telah terjadi.

2. Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen termuat pada Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 terkait Perlindungan Konsumen yang berisi “*segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen*”. Perlindungan hak-hak konsumen yang dijamin oleh undang-undang ini

¹ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum* (PT. Citra Aditya Bakti, 2000).

² Christine S. T. Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum Dan Tata Hukum Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1989).

³ Philipus M. Hadjon, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia* (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2011).

mencakup kepastian hukum dalam setiap pembelian kebutuhan konsumen. Keberadaan kepastian hukum ini melibatkan tindakan yang sesuai dengan hukum yang memungkinkan konsumen untuk memilih dan membeli barang dan jasa yang mereka butuhkan, serta untuk melindungi hak-hak mereka jika terjadi kerugian akibat dari suatu usaha. Pemberdayaan konsumen berkaitan dengan meningkatkan kesadaran konsumen akan kemampuan mereka untuk melindungi diri dan menjadi mandiri, dengan tujuan meningkatkan martabat dan kualitas hidup mereka.

3. Hukum Asuransi

Asuransi atau pertanggungan merupakan suatu perjanjian antara dua pihak atau lebih, dimana pihak penanggung setuju untuk menerima sejumlah premi asuransi dari pihak tertanggung. Dalam perjanjian ini, penanggung memberikan layanan pengganti kepada tertanggung dalam hal kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan. Selain itu, penanggung juga dapat menggunakan tanggung jawab hukum tertanggung terhadap pihak ketiga akibat suatu peristiwa yang tidak pasti. Dalam beberapa kasus, perjanjian asuransi juga melibatkan pembayaran jika tertanggung meninggal atau masih hidup sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

Jika merujuk pada definisi tersebut, dapat dikatakan bahwa asuransi adalah suatu bentuk perjanjian yang harus memenuhi persyaratan sebagai di atur dalam pasal 1320 KUHPerdota. Namun, asuransi memiliki karakteristik yang “khusus” sebagaimana dijelaskan dalam pasal 1774 KUHPerdota, yang mengatakan bahwa: persetujuan

untung-untungan (*kans overeenkomst*) adalah suatu tindakan dimana hasilnya, baik keuntungan maupun kerugian, untuk semua atau beberapa pihak tergantung pada kejadian yang belum pasti. Dengan merujuk pada peraturan hukum diatas, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan mengenai asuransi, termasuklah:

- a. Perjanjian asuransi harus memenuhi persyaratan yang tercantum dalam pasal 1320 KUHPerdota, dimana perjanjian tersebut memiliki sifat adhesif, yang berarti isi perjanjian telah ditetapkan oleh perusahaan asuransi melalui kontak standar.
- b. Di dalam asuransi terdapat dua pihak yang terlibat pada perjanjian tersebut, yaitu penanggung dan tertanggung, yang memiliki perbedaan kedudukan.
- c. Asuransi melibatkan pembayaran premi sebagai tanda bahwa tertanggung telah menyetujui perjanjian asuransi.

Perjanjian asuransi mengikat pihak tertanggung dan pihak penanggung untuk memenuhi kewajiban yang telah disepakati.

Pembahasan

Perlindungan Hukum Untuk Nasabah Yang Sudah Mengikuti Asuransi Jiwa Unit Link

Asuransi adalah suatu kesepakatan antara perusahaan asuransi dan pemegang polis yang menjadi dasar bagi perusahaan untuk menerima premi sebagai imbalan :

- a. Memberikan kompensasi kepada tertanggung atau pemegang polis sebagai akibat dari kerugian, kerusakan, biaya, kehilangan keuntungan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin dialami oleh tertanggung atau pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti.

- b. Memberikan pembayaran berdasarkan pada kehidupan atau kematian tertanggung dengan manfaat yang telah ditetapkan dan atau ditentukan berdasarkan pengelolaan dana.

Dalam konteks asuransi, terdapat pihak yang akan mengambil alih tanggung jawab mengganti kerugian bagi pihak lain apabila mereka mengalami kerugian dari peristiwa yang akan datang. Namun, sebagai imbalannya, pihak tersebut diwajibkan untuk membayar premi sebagai bentuk penutupan kerugian bagi pihak tersebut.⁴

Secara umum, asuransi dapat digambarkan sebagai sebuah rencana yang dibuat oleh sekelompok orang yang masing-masing mengantisipasi sedikit kerugian akibat peristiwa yang tidak diketahui. Jika salah satu dari mereka mengalami kerugian saat menjadi anggota serikat pekerja, mereka akan berbagi dalam kerugian tersebut.⁵ Secara keseluruhan asuransi adalah sebuah perjanjian atau kesepakatan yang dilakukan 2 belah pihak yang dimaksudkan artinya tertanggung serta penanggung dimana tertanggung bersedia membayar premi sesuai perjanjian serta pihak penanggung harus menanggung kerugian tertanggung.

Bila terjadi insiden di masa yang akan tiba yang mengakibatkan tertanggung mengalami kerugian. Pada perundang-undangan serta perusahaan perasuransian seringkali menggunakan istilah "Perasuransian" menjadi kata hukum (*legal term*) yang tak jarang dipergunakan. Asuransi sendiri berasal dari kata *insurance*, yang berarti menutup atau melindungi sesuatu dari bahaya atau ancaman yang dapat menimbulkan kerugian.⁶

Dalam asuransi, terdapat suatu perjanjian yang harus memenuhi syarat-syarat yang diatur dalam pasal 1320 KUHPerdata. Namun, yang membedakan

asuransi adalah adanya unsur persetujuan yang bersifat untung-untungan, sebagaimana dijelaskan dalam pasal 1774 KUHPerdata.⁷

Terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan terkait asuransi, antara lain:

- a. Adalah suatu kesepakatan yang harus mematuhi persyaratan yang diatur dalam pasal 1320 KUHPerdata; kesepakatan tersebut memiliki sifat adhesif, yang berarti isi kesepakatan tersebut telah dipengaruhi oleh perusahaan asuransi melalui kontrak baku. Namun, hal ini tidak sejalan dengan ketentuan yang tercantum dalam Undang-Undang No 8 Tahun 1999 yang diterbitkan pada tanggal 20 april 1999 mengenai perlindungan konsumen;
- b. Terlibat dalam perjanjian ini terdapat dua belah pihak, yaitu penanggung dan tertanggung, namun juga memungkinkan untuk mengatur bahwa tertanggung berbeda dengan pihak yang akan menerima manfaat perlindungan tersebut;
- c. Kehadiran premi menjadi tanda bahwa tertanggung setuju untuk menjalani perjanjian asuransi;
- d. Perjanjian asuransi mengakibatkan keterikatan belah pihak untuk memenuhi kewajiban yang telah disepakati.

Sebagai hasilnya, dapat diartikan kesimpulan bahwa unsur-unsur yang harus ada dalam asuransi adalah sebagai berikut:

- a. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa elemen-elemen yang diperlukan dalam asuransi adalah subyek hukum yang terdiri dari penanggung dan tertanggung;

⁴ Wirjono Prodjodikoro, *Hukum Asuransi Di Indonesia* (Jakarta: PT. Intermasa, 1996).

⁵ Suparjono, *Perasuransian Di Indonesia* (Jakarta: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Indonesia, 1989).

⁶ Prof. Abdulkadir Muhammad, *Hukum Asuransi Indonesia* (Band: PT. Citra Aditya Bakti, 2015).

⁷ Deni Guntara, "Asuransi Dan Ketentuan-Ketentuan Hukum Yang Mengaturnya," *ilmu Hukum* 1, no. 1 (2016).

- b. Persetujuan yang terjadi secara sukarela antara penanggung dan tertanggung adalah suatu elemen yang penting dalam asuransi;
- c. Benda yang diasuransikan dan kepentingan yang dimiliki oleh tertanggung;
- d. Hasrat pencapaian yang diinginkan;
- e. Resiko dan premi;
- f. *Evenemen* (peristiwa yang tidak pasti) dan ganti kerugian;
- g. Syarat-syarat yang berlaku;
- h. Polis asuransi.

Asuransi jiwa unit link adalah suatu perjanjian asuransi yang memberikan perlindungan dan peluang investasi dengan premi yang terjangkau. Jenis asuransi ini menyediakan manfaat perlindungan terhadap risiko kematian serta kesempatan untuk berinvestasi secara bersamaan. Dalam asuransi unit link, sebagian dari premi yang anda bayarkan akan dikelola oleh manajer investasi berdasarkan pilihan dana investasi yang anda pilih.

Nilai dana investasi tersebut dapat mengalami fluktuasi sesuai dengan kinerja investasi dari jenis dana investasi yang dipilih. Keuntungan atau kerugian yang dihasilkan tidak dapat dipastikan, dan hal ini akan mempengaruhi manfaat investasi yang akan anda terima pada akhir masa pertanggungansian asuransi anda.

Unit link adalah jenis asuransi jiwa yang memiliki dua manfaat, yaitu manfaat perlindungan dan manfaat investasi, manfaat perlindungan akan diberikan ketika pemegang polis menghadapi risiko seperti kematian, penyakit kritis, cacat permanen, dan sebagainya. Jika risiko tersebut terjadi, uang pertanggungansian akan dibayarkan kepada tertanggung (penerima manfaat) sesuai dengan ketentuan yang tertera dalam polis asuransi. Kedua, manfaat investasi, yang dimaksud dengan manfaat investasi ialah pemegang polis akan mengalokasikan sebagian asal asuransi yang dibayarkan buat kebutuhan investasi. Porsi investasi ini dipengaruhi oleh pemegang polis sejak awal

pengajuan polis asuransi.

Akan tetapi perlu diingat, intinya investasi di unit link artinya investasi jangka panjang, jadi merencanakan kebutuhan investasi kita sejak dini. Selain itu, calon nasabah perlu menyesuaikan profil risiko menggunakan fund investasi yang akan dipilih. Bagi yang konservatif, cocok dengan jenis investasi rendah risiko seperti deposito.

Tipe yang lebih moderat akan merogoh risiko lebih tinggi mirip memasukan sebagian investasi pada bentuk saham. Buat tipe agresif siap menghadapi risiko tinggi seperti 90% investasinya berbentuk saham. Ada proteksi, ada investasi. buat proteksi, Anda wajib tahu dulu, berapa besar uang pertanggungansian yang relatif untuk penerima manfaat mirip keluarga atau orang tua.

Mis-selling telah menjadi masalah utama yang berulang dalam industri jasa keuangan khususnya industri asuransi. Bentuknya bisa bermacam-macam. Misalnya, perusahaan mungkin menjual produk yang tidak cocok untuk konsumen tertentu, atau memberikan informasi yang menyesatkan kepada pelanggan. Konsumen sangat rentan terhadap kesalahan penjualan layanan keuangan, karena banyak yang memiliki pemahaman yang terbatas tentang produk yang ditawarkan. Sebagian karena produknya kompleks dan manfaatnya mungkin tidak pasti.

Salah menjual dalam jasa keuangan merugikan konsumen, industri jasa keuangan dan perekonomian secara luas. Konsumen menderita karena membeli produk yang tidak sesuai yang tidak mereka butuhkan, atau tidak akan memberikan hasil yang mereka harapkan. Mis-selling merusak kepercayaan publik di sektor jasa keuangan secara keseluruhan, pada regulator dan badan publik lainnya jika masalah tidak dicegah, dideteksi atau ditangani secara efektif.

Faktor-faktor yang menyebabkan mis-selling:

- a. Masalah terkait produk
Kompleksitas produk asuransi dan asimetri informasi antara tertanggung dan perusahaan asuransi agennya telah

menyebabkan ladang ranjau mis-selling. Juga dokumen polis penuh dengan jargon dan cetakan kecil yang membuatnya diluar kemampuan komprehensif tertanggung untuk menafsirkan arti sebenarnya. Hal ini menyebabkan kontroversi antar pemegang polis dan perusahaan asuransi.

- b. Pemasaran yang agresif
Produk asuransi di promosikan secara agresif oleh perusahaan dan agen yang tidak memiliki pilihan selain menjualnya dengan cara apapun untuk mencapai target penjualan. Seringkali, mereka menunjukkan bagan kinerja proposal yang menunjukkan pengembalian/manfaat yang menggiurkan. Dengan bujukan pelanggan hanya membayar premi untuk jangka waktu periode asuransi, misalnya tiga atau lima tahun dan akan menerima manfaat yang dijanjikan dan bebas pajak, tetapi ketika jatuh tempo berbanding terbalik, maka terkejut melihat bahwa dana mereka telah benar-benar berkurang dengan signifikan.
- c. Kurangnya kesadaran
Isu utama yang perlu mendapat perhatian segera adalah literasi keuangan. Dalam situasi di mana prospek tidak paham finansial, ada kemungkinan lebih besar bahwa penjualan tidak akan didasarkan pada kebutuhan. Orang-orang tidak menyadari tentang tujuan keuangan mereka dan karenanya mereka tidak dapat menganalisis kebutuhan dan membeli produk yang tidak sesuai dengan mereka. Apa yang akhirnya mereka lakukan adalah membantu agen dalam mencapai tujuannya dari pada tujuan mereka sendiri.
- d. Kurangnya agen yang memenuhi syarat
Kebanyakan agen tidak menganggap serius profesi ini dan akhirnya mereka berhenti menjadi agen lebih cepat.

Polis dijual oleh agen-agen yang tidak kompeten ini anekdotnya menjadi polis “yatim piatu” dan tanpa pelayanan.

- e. Kurangnya kesabaran
Setelah pelanggan setuju untuk membeli polis, dia tidak melihat isi polis dengan cermat. Mereka terburu-buru untuk menyelesaikan prosedur dan mereka bahkan tidak mempelajari fitur-fiturnya dengan benar. Tidak membaca dokumen dengan benar, Tidak ada yang punya waktu untuk membaca syarat dan ketentuan dalam polis, itulah yang dimanfaatkan penjual. Jangan terburu-buru untuk membeli polis asuransi?. Baca dokumen polis dengan cermat, ini sangat penting. Seharusnya Agen menunjukkan semua fakta dengan benar, tetapi tertanggung juga bertanggung jawab untuk memeriksa apa yang telah dia beli.
- f. Sistem penghargaan agen Asuransi
Karena agen dibayar dengan komisi yang tinggi, mereka melakukan praktik yang tidak etis. Komisi besar, Siapa yang bisa menolak pendapatan besar? Agen menargetkan pasar alami mereka. Ini membawa bias produk karena agen memiliki insentif untuk merekomendasikan produk tertentu terlepas dari kebutuhan klien.

Penjelasan mengenai perlindungan konsumen dapat ditemukan dalam pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal tersebut menegaskan bahwa “segala tindakan yang bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dalam memberikan perlindungan kepada konsumen”. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen bertujuan untuk memperkuat perlindungan konsumen dan mendorong perilaku yang bertanggung jawab dari pelaku usaha. Salah satu upayanya adalah dengan menjamin kejelasan hukum dalam peraturan-peraturan yang mengatur perlindungan konsumen.

Dalam rangka melindungi hak-hak

konsumen yang dijamin oleh undang-undang, penting untuk menciptakan kepastian hukum dalam setiap transaksi pembelian yang dilakukam oleh konsumen. Kepastian hukum ini mencakup berbagai tindakan yang didasarkan pada hukum, yang memungkinkan konsumen untuk memilih dan membeli produk yang mereka butuhkan, serta melindungi hak-hak mereka jika mereka mengalami kerugian akibat praktik bisnis yang tidak adil. Selain itu, pemberdayaan konsumen juga merupakan upaya untuk meningkatkan kesadaran konsumen tentang kemampuan mereka dalam melindungi diri dan menjadi mandiri, sehingga meningkatkan martabat dan nilai konsumen.

Istilah “*consumer*” memiliki beberapa istilah dalam bahasa inggris, yang secara keseluruhan mengacu pada individu yang menggunakan barang hasil produksi. Dalam istilah bahasa inggris *consumer* didefinisikan sebagai seseorang yang menggunakan atau mengkonsumsi barang-barang yang dihasilkan oleh industri, seperti makanan, barang, dan jasa. Definisi tersebut dapat ditemukan dalam kamus bahasa inggris-indonesia. Menurut pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen didefinisikan sebagai “setiap individu yang menggunakan barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik itu kepentingan pribadi, keluarga, orang lain, maupun makhluk lainnya, dan bukan untuk tujuan perdagangan.”

Dalam kasus hukum antara konsumen dan pelaku usaha, terdapat hak dan kewajiban yang timbul. Hak-hak tersebut harus dipenuhi oleh pelaku usaha, sementara kewajiban merupakan peran yang lebih penting. Terdapat 4 hak dasar konsumen yang berlaku dalam praktiknya, yaitu:

1. Setiap konsumen memiliki hak untuk mendapatkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam pengguna barang dan atau jasa yang disediakan oleh pelaku usaha;

2. Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan informasi mengenai barang dan atau jasa yang akan mereka gunakan;
3. Konsumen berhak untuk memilih barang atau jasa yang mereka gunakan sesuai dengan kebutuhan dan prefensi mereka; dan
4. Konsumen memiliki hak untuk didengar dan dihargai.⁸

Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 perihal Perlindungan Konsumen mengatur hak-hak konsumen yang perlu diakui dan dilindungi. Selain itu, hak-hak konsumen tersebut dapat diperluas melalui evaluasi kewajiban pelaku usaha, sehingga kewajiban tersebut dapat dijadikan hak bagi konsumen, dengan mengacu pada prinsip hak dan kewajiban yang saling berhubungan dalam hukum.

Pada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 adapun hak-hak konsumen yang harus di perhatikan, yaitu:

“Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengambil barang atau pun jasa, Hak memilih barang ataupun jasa serta mendapat barang atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi dan jaminan yang dijanjikan, Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur tentang situasi dan jaminan barang atau jasa, Hak untuk didengar pendapat serta keluhan atas barang atau jasa yang diperoleh, Hak untuk mendapatkan perlindungan serta usaha dalam penyelesaian sengketa perlindungan konsumen dengan patut, Hak dalam mendapat pendidikan dan pembinaan konsumen, Hak akan diperlakukan dan dilayani dengan benar serta jujur dan tidak diskriminatif, Hak dalam mendapatkan ganti rugi atau penggantian barang jika barang atau jasanya menerima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak menerima yang sebagaimana mestinya, Hak-hak yang mengatur dalam peraturan undang-undang lainnya.”

Jika kita mengacu pada hak-hak

⁸ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Grasindo, 2006).

konsumen yang diatur dalam pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, penting juga untuk memperhatikan bahwa konsumen juga memiliki kewajiban yang harus dipertahankan oleh mereka sendiri. Didalam pasal 5 undang-undang perlindungan konsumen, terdapat penjelasan mengenai kewajiban-kewajiban yang harus dipatuhi oleh konsumen, yakni:

- a. Dalam menggunakan barang atau jasa, konsumen diharapkan untuk membaca dan mengikuti petunjuk serta instruksi penggunaan yang disediakan.
- b. Dalam melakukan pembelian atau transaksi barang atau jasa, diperlukan adanya niat yang baik atau beritikad baik.
- c. Melakukan pembayaran sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- d. Mematuhi prosedur penyelesaian hukum dalam kasus sengketa perlindungan konsumen dengan sungguh-sungguh.

Kewajiban konsumen yang telah disebutkan di atas bertujuan untuk memperoleh perlindungan hukum dalam penggunaan barang dan atau jasa, serta untuk mendorong konsumen agar lebih cermat dalam memilih barang atau jasa yang akan dibeli atau digunakan.

Hak dan kewajiban pelaku usaha dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tercantum dalam pasal 6 dan pasal 7. Pasal 6 menjelaskan hak-hak pelaku usaha, sementara pasal 7 menjelaskan kewajiban-kewajiban pelaku usaha. Hak-hak pelaku usaha mencakup:

- a. Hak pelaku usaha adalah memperoleh pembayaran yang sebanding dengan kesepakatan mengenai nilai tukar barang atau jasa yang diperdagangkan.
- b. Hak pelaku usaha adalah mendapatkan perlindungan hukum terhadap tindakan konsumen yang tidak dilakukan dengan itikad baik.

- c. Hak pelaku usaha adalah dapat melakukan pembelaan secara layak dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- d. Hak pelaku usaha adalah mendapatkan pemulihan reputasi yang adil secara hukum jika terbukti bahwa konsumen tidak diragukan oleh barang atau jasa yang diperjualbelikan.
- e. Hak pelaku usaha yang diatur dalam peraturan perundang-undangan lainnya juga diberikan perlindungan dan jaminan yang sesuai.

Terdapat kewajiban pelaku usaha yang diatur dalam pasal 7, yang meliputi beberapa hal seperti:

- a. Beritikad baik pada melaksanakan usahanya.
- b. Menyediakan berita serta penjelasan penggunaan, pemugaran dan pemeliharaan bagi konsumen wacana barang atau jasa yang benar, jelas dan amanah pada hal berita mengenai syarat serta agunan barang atau jasa.
- c. Pelaku usaha diwajibkan untuk memberikan pelayanan yang baik, jujur, dan adil kepada semua golongan konsumen tanpa melakukan diskriminasi.
- d. Pelaku usaha harus memberikan jaminan terhadap pelayanan dan kualitas barang atau jasa yang diproduksi dan atau diperdagangkan sesuai dengan standar mutu yang berlaku.
- e. Memberikan peluang dan jaminan kepada konsumen untuk mencoba atau menguji barang dan jasa yang ditawarkan.
- f. Menanggung tanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat penggunaan atau pemanfaatan barang atau jasa oleh konsumen, dengan memberikan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian yang sesuai.

Menanggung tanggung jawab atas ketidaksesuaian barang atau jasa dengan perjanjian yang telah disepakati, dengan

memberikan kompensasi, gantirugi, dan penggantian yang diperlukan.

Tanggung Jawab Hukum Agen Perusahaan Asuransi Dalam Menangani Mis-Selling Produk Asuransi Jiwa Unit Link

Pelaku usaha yang terlibat dalam penjualan produk atau jasa memiliki tanggung jawab untuk memastikan pemenuhan hak konsumen terhadap informasi yang akurat, jelas dan dapat dipercayai mengenai produk atau jasa yang mereka tawarkan. Hal ini mencakup kewajiban mereka untuk mematuhi ketentuan yang tercantum dalam Pasal 8 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), terutama subpasal (f), (i) ,dan (j) yang berisikan :

1. Pasal 8 huruf (f) UUPK, “Pelaku usaha tidak boleh memproduksi atau memperdagangkan barang yang tak sinkron dengan janji yang dinyatakan pada label, etiket, berita, iklan atau promosi barang tersebut.”
2. Pasal 8 huruf (i) UUPK, “Pelaku usaha dihentikan menghasilkan atau memperdagangkan barang yang tidak memasang label atau membentuk penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi, bersih atau netto, komposisi, aturan gunakan, tanggal pembuatan, dampak.
3. Sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta informasi lain buat penggunaan yang menurut ketentuan wajib dipasang/dibuat.”
4. Pasal 8 huruf (j) UUPK, “Pelaku usaha dihentikan menghasilkan serta/atau memperdagangkan barang yang tidak mencantumkan berita atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.”

Para pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk bertanggung jawab jika ada konsumen yang tidak mengikuti mekanisme penggunaan atau pemanfaatan barang

dan/atau jasa yang akhirnya menyebabkan kerugian bagi konsumen tersebut. Walaupun pelaku usaha telah mencantumkan informasi yang relevan dan sesuai terkait barang serta/jasa tersebut yang sebagai barang dagang atau barang yang pada produksi sang pelaku usaha tadi.⁹

Dalam konteks asuransi, polis asuransi adalah bukti legal yang menunjukkan adanya perjanjian konvensional antara penanggung polis dengan tertanggung mengenai pertanggungan asuransi. Namun, perlu dicatat bahwa kontrak polis asuransi memiliki format yang berbeda dengan perjanjian umum. Perjanjian dalam polis asuransi bersifat unilateral, artinya tidak ada tawar menawar antara pihak-pihak yang terlibat. Pihak asuransi berjanji untuk mengganti kerugian yang mungkin dialami oleh tertanggung. Namun, dalam konteks perusahaan asuransi jiwa, mereka tidak dapat memaksa pemilik polis untuk membayar premi asuransi.

Pemerintah telah menetapkan standar minimum untuk setiap polis asuransi yang berlaku di Indonesia. Pelaku usaha asuransi diharuskan mengikuti garis besar yang telah ditetapkan. Meskipun ada sedikit perbedaan antara satu perusahaan asuransi dengan perusahaan lainnya, disparitas tersebut tidak signifikan.

Oleh karena itu, penting bagi nasabah atau tertanggung untuk benar-benar membaca polis asuransi yang diberikan oleh perusahaan asuransi tersebut. Perusahaan asuransi umumnya memberikan tenggat waktu selama 30-45 hari bagi nasabah untuk membaca isi polis dengan seksama.

Apabila dalam tenggang waktu tersebut nasabah tidak setuju dengan isi polis asuransi, tertanggung memiliki hak untuk meminta pembatalan polis asuransi dan pengembalian premi yang telah dibayarkan. Namun, jika melewati tenggang waktu tersebut, kedua belah pihak setuju untuk menggunakan isi polis dalam mengklaim asuransi. Tanggung jawab pelaku usaha terhadap produknya yang

⁹ Sudjana and Elisatris Gultom, *Rahasia Dagang Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen* (Bandung: CV.

Keni Media, 2016).

menyebabkan kerugian konsumen dapat didasarkan pada 2 hal, yaitu perjanjian kontraktual dan undang-undang. Tanggung jawab kontraktual timbul jika terdapat perjanjian antara pelaku usaha dan konsumen terkait dengan produk tersebut. Dan tanggung jawab pelaku usaha juga dapat didasarkan pada Undang-undang seperti UUPK atau peraturan yang mengatur keamanan produk. Untuk melakukan gugatan atas pertanggungjawaban pelaku usaha dapat dilandaskan pada :

1. Pelanggaran Jaminan

Pelanggaran jaminan mencakup situasi dimana pelaku usaha terutama produsen memberikan jaminan terhadap barang atau produk yang mereka hasilkan, namun barang tersebut memiliki cacat dapat merujuk dalam konstruksi barang, desain yang kurang memadai, atau pelabelan yang tidak akurat.

2. Kelalaian

Kelalaian dapat terjadi manakala pelaku usaha yang digugat tidak dapat membuktikan, bahwa pelaku usaha memang berhati-hati dalam pembuatan, pemasangan label, penyimpanan, perbaikan, dan/pendistribusian produk.

3. Tanggung Jawab Mutlak

Dalam pasal 19 ayat 1 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, terdapat pengertian tanggung jawab produk yang menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberi ganti rugi atas pencemaran, kerusakan, dan/atau kerugian yang dialami konsumen akibat mengkonsumsi barang atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan oleh pelaku usaha.

Pertanggung jawaban pelaku usaha dapat bersifat kontraktual (perjanjian) atas dasar peraturan Undang-Undang yang diatur pada Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan konsumen. Pada pasal tersebut disebutkan tanggung jawab pelaku usaha adalah :

1. Pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atas pencemaran dan/atau kerugian yang dialami oleh konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan oleh pelaku usaha tersebut. Tanggung jawab ini mencakup kompensasi atas kerugian yang timbul baik secara langsung maupun tidak langsung akibat penggunaan produk atau jasa yang dihasilkan oleh pelaku usaha;
2. Ganti rugi yang dimaksud pada ayat (1) dapat berupa bentuk kompensasi meliputi pengembalian uang, penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara, perawatan kesehatan, dan santunan. Bentuk kompensasi yang diberikan disesuaikan dengan jenis kerugian yang dialami dan peraturan yang berlaku;
3. Penggantian kerugian bisa dilakukan dalam kurun waktu tujuh hari terhitung dari tanggal transaksi;
4. Pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya pemberian ganti rugi dengan tuntutan pidana atas dasar pembuktian lebih lanjut terkait unsur kesalahan dan/kelalaian;
5. Jika pelaku usaha bisa menunjukkan bahwa konsumen melakukan kesalahan atau kelalaian, maka ayat (1) dan (2) tidak berlaku.

Pemahaman mengenai biaya, kerugian, dan bunga yang dapat diminta atas kerugian yang dialami oleh penikmat produk dapat dilihat pada pasal 1246 KUHPdt.

Agen asuransi dapat dianggap sebagai seseorang yang bertugas sebagai penghubung antara perusahaan asuransi dan kliennya baik klien saat ini maupun klien potensial dan memberikan bantuan bila diperlukan. Agen merupakan seseorang yang melakukan kegiatan memasarkan produk atas nama dan untuk pihak pertama, sesuai dengan perjanjian keagenan antara agen asuransi jiwa dan nasabah pemegang polis.

Dapat dikatakan bahwa agensi asuransi dan perusahaan asuransi memiliki hubungan kontraktual. Perjanjian keagenan yang mengikat agen dan perusahaan asuransi yang ditanggung merupakan bukti adanya hubungan kontraktual antara keduanya. Dalam hubungan kerja tidak tetap, perusahaan asuransi bertindak sebagai prinsipal dan memberikan wewenang kepada agen untuk melaksanakan tugas dan kewajiban atas namanya.¹⁰

Selama agen asuransi tetap berada dalam batasan kewenangan yang diberikan kepadanya, maka prinsipal akan bertanggung jawab atas keputusan yang diambil oleh agen.¹¹ Karena setiap jenis tindakan yang dilakukan oleh agen perusahaan asuransi mempunyai akibat yang sama terhadap perusahaan asuransi, maka semua tindakan yang dilakukan oleh agen asuransi dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya harus sesuai dengan ketentuan kontrak antara agen dan perusahaan asuransi serta apa yang diatur oleh hukum yang berlaku.

Konsumen dapat mengajukan tuntutan kepada pelaku usaha akibat kerugian yang dialami konsumen dari pemanfaatan produk berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia. Pelaku usaha disini mencakup mulai dari produsen sampai ke pihak yang memasarkan produk secara langsung kepada konsumen. Di Indonesia pada umumnya konsumen yang mengajukan tuntutan kepada pelaku usaha dengan gugatan wanprestasi ataupun perbuatan melawan hukum.

Gugatan wanprestasi dapat digunakan sebagai tuntutan jika antara pelaku usaha dan konsumen terjadi hubungan hukum dengan adanya kontrak/perjanjian yang disepakati kedua pihak. Tidak dilaksanakannya prestasi oleh pelaku usaha yang ada di dalam perjanjian kepada konsumen, sehingga konsumen mengalami kerugian dalam

pemanfaatan atau penggunaan produk tersebut. Dengan adanya kontrak/perjanjian antara pelaku usaha dan konsumen menghasilkan kepastian hukum mengenai tanggung jawab pelaku usaha yang harus dipenuhi kepada konsumen. Hal ini dapat disebut dengan doktrin *privity of contract* dan mengandung prinsip *no privity-no liability principle*.

Apabila gugatan konsumen yang diajukan adalah mengenai perbuatan melawan hukum, tidak perlu adanya hubungan hukum berupa kontrak/perjanjian sebagai syaratnya. Konsumen hanya perlu membuktikan adanya unsur-unsur yang dilakukan oleh pelaku usaha sebagai berikut:¹²

1. Pelaku usaha melakukan perbuatan yang melawan hukum;
2. Kesalahan yang dilakukan oleh Pelaku usaha menimbulkan kerugian bagi konsumen;
3. Pelaku usaha mengakibatkan konsumen mengalami kerugian.

Terjadi sebab akibat dari perbuatan pelaku usaha yang melawan hukum. Dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dapat ditempuh melalui jalur pengadilan (*litigasi*) dan melalui jalur di luar pengadilan (*non litigasi*). Dengan berkembangnya era digitalisasi dan globalisasi yang berakibat transaksi konsumen dengan pelaku usaha yang tidak terbatas, maka perlu adanya payung hukum untuk mengantisipasi penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Pada alternatif penyelesaian sengketa, pada umumnya para pihak mengupayakan cara mediasi dan konsiliasi dalam menyelesaikan sengketa. Karena pada dasarnya dalam menyelesaikan sengketa tersebut para pihak menyepakati bagaimana cara menyelesaikan sengketa yang mengikat dengan bantuan pihak ketiga yang bersifat

¹⁰ Eki Dyata Fredi Setiawan, Herman Susetyo, and Hendro Saptono, "Pertanggungjawaban Agen Asuransi Terhadap Perusahaan Asuransi Jika Tertanggung Melakukan Wanprestasi," *Diponegoro Law Review* 1, no. 2 (2013).

¹¹ Ari Wahyudi Hertanto, "Aspek-Aspek Hukum

Perjanjian Distributor Dan Keagenan (Suatu Analisis Keperdataan)," *Jurnal Hukum dan Pembangunan* 37, no. 3 (2007).

¹² Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen Dan Instrumen-Instrumen Hukumnya* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000).

netral secara sukarela. Dalam arti yang luas, alternatif penyelesaian sengketa dapat ditempuh melalui arbitrase. Dimana pihak ketiga bertindak membuat putusan yang mengikat dan disepakati para pihak untuk dilaksanakan seperti putusan dalam pengadilan.¹³

Upaya alternatif penyelesaian sengketa lebih menguntungkan bagi pihak yang bersengketa, melihat terbatasnya wadah penyelesaian sengketa dalam jalur pengadilan (*litigasi*) yang terbatas pada pengadilan saja dan memakan waktu serta biaya yang dianggap tidak sebanding dengan sengketa yang diselesaikan. Apabila dalam penyelesaian melalui alternatif penyelesaian sengketa tidak ditemui titik sepakat, maka para pihak dapat menempuh jalur *litigasi* (Pidana, Perdata, dan Administratif). Dalam prakteknya jalur *litigasi* ini prosesnya menyesuaikan gugatan pihak yang menuntut apakah melalui pengadilan Pidana, Perdata, ataupun Administratif.

Kesimpulan

1. Perlindungan hukum nasabah yang telah mengikuti asuransi jiwa unitlink sudah dilakukan tetapi belum mencakup tentang hak konsumen untuk menerima informasi yang jujur, jelas, dan benar tentang kondisi dan jaminan mutu dan pelayanan pada Asuransi Jiwa Unitlink. Konsumen masih kurang memahami mengenai pemenuhan hak dan perlindungan yang sudah diatur dalam Undang-Undang.
2. Bentuk tanggung jawab yang di berikan oleh agen perusahaan asuransi terhadap kasus mis-selling produk unitlink dengan memberikan ganti rugi, tetapi tidak penuh sesuai jumlah yang di asuransikan dan ganti rugi tersebut tergantung oleh agen perusahaan asuransi masing-masing yang di percaya dalam melakukan asuransi..

Saran

Untuk menangani banyaknya kasus mis-selling dalam asuransi jiwa unit link ini, para perusahaan asuransi harus lebih paham terdahulu terhadap polis, atau produk asuransi jiwa unit link tersebut. Dikarenakan banyaknya salah penjelasan atau salah promosi nasabah atau pemegang polis mengalami mis-selling di produk asuransi jiwa unit link. Sebagai nasabah sendiri harus dengan cermat membaca tentang polis, atau produk yang akan diambil guna menghindari kasus mis-selling itu sendiri.

Daftar Pustaka

- Busro, Abubakar. *Hukum Tata Negara*. Jakarta: Ghaila Indonesia, 1985.
- Guntara, Deni. "Asuransi Dan Ketentuan-Ketentuan Hukum Yang Mengaturnya." *Ilmu Hukum* 1, no. 1 (2016).
- Hadjon, Philipus M. *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2011.
- Hertanto, Ari Wahyudi. "Aspek-Aspek Hukum Perjanjian Distributor Dan Keagenan (Suatu Analisis Keperdataan)." *Jurnal Hukum dan Pembangunan* 37, no. 3 (2007).
- Kansil, Christine S. T. *Pengantar Ilmu Hukum Dan Tata Hukum Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 1989.
- Muhammad, Prof. Abdulkadir. *Hukum Asuransi Indonesia*. Band: PT. Citra Aditya Bakti, 2015.
- Prodjodikoro, Wirjono. *Hukum Asuransi Di Indonesia*. Jakarta: PT. Intermasa, 1996.
- Rahardjo, Satjipto. *Ilmu Hukum*. PT. Citra Aditya Bakti, 2000.
- Setiawan, Eki Dyata Fredi, Herman Susetyo, and Hendro Saptono. "Pertanggungjawaban Agen Asuransi Terhadap Perusahaan Asuransi Jika Tertanggung Melakukan Wanprestasi." *Diponegoro Law Review* 1, no. 2 (2013).
- Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Grasindo, 2006.

¹³ Abubakar Busro, *Hukum Tata Negara* (Jakarta: Ghaila Indonesia, 1985).

- Shofie, Yusuf. *Perlindungan Konsumen Dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000.
- Sudjana, and Elisatris Gultom. *Rahasia Dagang Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen*. Bandung: CV. Keni Media, 2016.
- Suparjono. *Perasuransian Di Indonesia*. Jakarta: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Indonesia, 1989.