

## BAB IV

### KELEMAHAN PELINDUNGAN KONSUMEN ASURANSI DI INDONESIA: STUDI KASUS PT. ASURANSI JIWASRAYA (PERSERO)

#### IV.1 JS Saving Plan Merupakan Produk Cacat

Desember 2019, kita sempat dihebohkan kasus Jiwasraya yang merupakan BUMN gagal membayar polis kepada nasabahnya. Menurut pengamat asuransi Hotbonar Sinaga kasus gagal bayar polis Jiwasraya merupakan kasus gagal bayar polis terbesar di Indonesia dan sangat memalukan karena bisa merusak kepercayaan pemegang polis terhadap industri asuransi.<sup>116</sup> Hal ini bisa dilihat dari utang Jiwasraya pada 2019 mencapai Rp49,6 triliun sedangkan asetnya hanya Rp25,68 triliun artinya total ekuitas atau selisih aset dan kewajiban dari Jiwasraya minus 23,92 triliun.<sup>117</sup>

Salah satu penyebab Jiwasraya gagal membayar polis karena produk JS Saving Plan yang diluncurkan pada tahun 2013 lalu. Menurut Direktur Utama Jiwasraya Hexana Tri Sasongko, JS Saving Plan merupakan produk asuransi yang menawarkan proteksi jiwa selama lima tahun sekaligus investasi yang dapat dicairkan setiap tahun dengan tingkat pengembalian (*return*) tetap sebesar 9-13 persen.<sup>118</sup> Konsekuensi dari produk tersebut yaitu setiap tahun terdapat klaim jatuh tempo yang harus dibayarkan ke konsumen, kecuali konsumen meminta perpanjangan polis asuransi atau *roll over*.

JS Saving Plan dapat dikatakan sebagai produk andalan dari Jiwasraya khususnya dalam rentang waktu 2013-2017 karena produk tersebut terus mencatatkan pertumbuhan dan menjadi sumber premi terbesar bagi perusahaan. Pada 2017 total pendapatan premi Jiwasraya Rp21,91 triliun.<sup>119</sup> Produk JS Saving Plan berkontribusi Rp16,54 triliun atau sama dengan 75,3% dari total pendapatan premi perusahaan.<sup>120</sup> Namun perolehan premi JS Saving Plan menyusut drastis menjadi Rp5,46 triliun di 2018 dikarenakan Jiwasraya melakukan penundaan pembayaran klaim kepada nasabah sebesar Rp802 miliar ditambah adanya

---

<sup>116</sup> Hendra Friana, "Petaka Jiwasraya" Kasus Gagal Bayar Polis Terbesar di Indonesia," Tirto.id, 14 November 2019, diakses 15 Agustus 2020 <https://tirto.id/petaka-jiwasraya-kasus-gagal-bayar-polis-terbesar-di-indonesia-elDc>.

<sup>117</sup> Andrea Lidwina, "Ekuitas Jiwasraya Negatif Rp 23,92 Triliun per Kuartal III-2019," Databoks, 2019, diakses pada 28 Januari 2020, <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/11/08/ekuitas-jiwasraya-negatif-rp-2392-triliun-per-kuartal-iii-2019>.

<sup>118</sup> "Anjlok 73,8%, Investasi Jiwasraya Minus Rp15,2 Triliun," AAJI Daily News, 2019, diakses pada 28 Januari 2020, <https://aaji.or.id/Berita/aaji-daily-news---31-desember-2019>.

<sup>119</sup> Caesar Akbar, "Erick Thohir Sebut Dirut Jiwasraya Harus Dilindungi Karena...," Tempo.co, 2019, diakses 12 Agustus 2020, <https://bisnis.tempo.co/read/1287013/erick-thohir-sebut-dirut-jiwasraya-harus-dilindungi-karena>.

<sup>120</sup> *Id.*

penurunan kompensasi imbal hasil 7,5% bagi nasabah yang bersedia memperpanjang jatuh tempo polis dan bagi yang tidak bersedia maka diturunkan imbal hasil hingga 5%.<sup>121</sup>

Diberbagai produk atau pelayanan dari pelaku usaha tentu berpotensi untuk mengabaikan hak-hak konsumen atau melanggar hukum. Oleh karenanya dalam hukum perlindungan konsumen, pelaku usaha harus dapat diminta pertanggungjawaban apabila melanggar hak dan kepentingan konsumen dikarenakan menggunakan atau mengkonsumsi produk pelaku usaha. Salah satu asas yang perlu diterapkan untuk pertanggungjawaban tersebut dikenal dengan nama *product liability* (tanggung jawab produk). Menurut Agnes M. Toar, *product liability* adalah tanggung jawab para produsen atas produk yang telah beredar yang menimbulkan kerugian karena cacat yang melekat pada produk tersebut.<sup>122</sup> *Product liability* penting diserap dalam peraturan perundang-undangan sebagai upaya menekan produk cacat atau gagal yang diproduksi oleh pelaku usaha.

Menurut penulis JS Saving Plan merupakan produk cacat. Adapun yang dimaksud produk cacat adalah setiap produk yang tidak dapat memenuhi tujuan pembuatannya baik karena kesengajaan atau kealpaan dalam proses produksinya maupun disebabkan hal-hal lain yang terjadi dalam peredarannya atau tidak menyediakan syarat-syarat keamanan bagi manusia atau harta benda dalam penggunaannya, sebagaimana diharapkan orang.<sup>123</sup> Alasan pertama, Jiwasraya dalam memproduksi dan menawarkan produk JS Saving Plan, berbeda dengan asuransi *unit link* yang membebankan risiko investasi kepada nasabahnya. Akan tetapi, JS Saving Plan justru membebankan seluruh risiko investasi kepada perusahaan tanpa berbagi risiko investasi kepada konsumennya. Artinya produk JS Saving Plan mempunyai risiko keamanan investasi yang sangat tinggi bagi perusahaan karena menjanjikan *return fix* yang tinggi sebesar 9-13 persen setiap tahun bagi konsumen. Namun Jiwasraya mengabaikan fakta atau tidak cermat memitigasi risiko karena siapapun itu bisa mengalami kerugian dalam berinvestasi. Dalam jangka panjang tentu apabila suatu produk investasi yang menjanjikan imbal hasil tinggi dengan risiko keamanan investasi yang rendah maka meningkatkan potensi gagal bayar perusahaan kepada konsumen di masa depan.

Kedua, JS Saving Plan yang menjanjikan imbal hasil tetap (*fix return*) dari investasi kepada pemegang polis sebesar 9-13 persen yang dicairkan setiap tahun. Faktanya imbal hasil tetap JS Saving Plan jauh lebih tinggi atau hampir dua kali lipat daripada bunga yang ditawarkan deposito bank yang rata-rata

---

<sup>121</sup> Raja Eben Lumbanrau, “Jiwasraya: Dari Gagal Bayar Klaim Triliunan Rupiah Hingga Dugaan Tindakan Curang,” BBC.com, 2019, diakses pada 12 Agustus 2020, <https://www.bbc.com/indonesia/indonesia-50821662>.

<sup>122</sup> Agnes M. Toar, “Tanggung Jawab Produk Dan Sejarah Perkembangannya Di Beberapa Negara”, Makalah Pada Penataran Hukum Perikatan II, Ujung Pandang. 17-29 Juli 1989. Diakses pada 18 Juli 2020 <https://media.neliti.com/media/publications/26769-ID-tanggung-jawab-produk-dalam-hukum-perlindungan-konsumen.pdf>.

<sup>123</sup> Emma Suratman (Ketua Tim) Naskah Akademis Peraturan Perundang-undangan tentang Tanggung Jawab Produsen Di Bidang Farmasi Terhadap Konsumen 1990, BPHN Departemen Kehakiman RI, 1991.

tingkat suku bunganya kisaran 5,2%–7,0%.<sup>124</sup> Konsekuensinya, secara logis Jiwasraya harus menepatkan mayoritas dana investasi konsumen ke produk investasi yang berisiko tinggi seperti saham atau reksa dana agar mendapatkan *return* yang tinggi untuk menutupi selisih dua kali lipat bunga yang ditawarkan perbankan. Namun karakter investasi dari keduanya membutuhkan jangka waktu yang panjang karena harga saham tentu berfluktuatif dan tidak bisa ditebus setiap saat untuk menghindari kerugian perusahaan. Tetapi JS Saving Plan telah membebankan tanggung jawab kepada Jiwasraya untuk mencairkan imbal hasil tetap investasi setiap tahun kepada konsumen asuransi. Oleh karenanya terjadi tekanan likuiditas yang memaksa perusahaan mengalami kerugian dari investasi atau kehilangan kepercayaan dari nasabahnya.

## IV.2 Buruknya Tata Kelola investasi

Ketidakhati-hatian Jiwasraya dalam berinvestasi membuatnya tidak mampu membayar polis kepada nasabahnya. Total polis jatuh tempo atas produk JS Saving Plan pada Oktober-Desember 2019 yakni sebesar Rp 12,4 triliun, hal tersebut memberikan dampak pada rasio kecukupan modal Jiwasraya menjadi minus hingga 805%.<sup>125</sup> Kecukupan modal tersebut jauh dari kewajiban modal minimum yang wajib dipenuhi berdasarkan Pasal 3 ayat (3) Peraturan OJK Nomor 71/POJK.05/2016 tentang Kesehatan Keuangan Perusahaan Asuransi dan Perusahaan Reasuransi yakni paling rendah 120%. Hal tersebut memperlihatkan bahwa Jiwasraya mempunyai tata kelola investasi yang buruk dan lemahnya prinsip kehati-hatian dalam menempatkan dana investasi nasabah, sehingga membuat perusahaan tertekan secara likuiditas dan sulit untuk membayar kalim polis asuransi.

Penulis sejatinya telah mencari data laporan keuangan Jiwasraya melalui website resmi tetapi laporan keuangannya tidak lengkap. Penulis menduga laporan keuangan Jiwasraya telah di *take down*. Selain itu, penulis mencoba meminta data laporan keuangan Jiwasraya ke OJK dan mengupayakan wawancara tapi hingga skripsi ini selesai OJK tidak merespon. Oleh karenanya penulis menggunakan data dari media *online* yang mengutip dari sumber laporan keuangan Jiwasraya untuk menjelaskan Jiwasraya

---

<sup>124</sup> Wibi Pangestu Pratama, “Ini Kisah Produk JS Plan yang Bikin Jiwasraya Hancur,” *Finansial.com*, 2019, diakses pada 12 Agustus 2020, <https://finansial.bisnis.com/read/20191223/215/1183867/ini-kisah-produk-js-plan-yang-bikin-jiwasraya-hancur>.

<sup>125</sup> Muhammad Idris, “Mengenal JS Saving Plan, Produk Jiwasraya yang Tawarkan Return Dua Kali Deposito,” *Kompas.com*, 2019, diakses pada 13 Agustus 2020, <https://money.kompas.com/read/2019/12/19/172300726/mengenal-js-saving-plan-produk-jiwasraya-yang-tawarkan-return-dua-kali?page=all>.

mempunyai tata kelola investasi yang buruk dan lemahnya prinsip kehati-hatian dalam menempatkan dana investasi nasabah. Hal ini bisa dilihat dari dari tabel berikut:<sup>126</sup>

Tabel 4.1 Laporan Keuangan Jiwasraya, Sumber: Jiwasraya

Ringkasan	2017 (Dalam Triliun Rupiah)	2018 (Dalam Triliun Rupiah)	2019 (Dalam Triliun Rupiah)
Total Aset	45,68	36,23	25,68
a. Saham	6,63	3,77	2,48
b. Deposito	4,33	1,22	0,800
c. Reksa Dana	19,17	16,32	6,64
d. Obligasi Korp.	1,80	1,41	1,40
e. Tanah & Bangunan	8,68	8,68	8,68
f. Aset Lain	1,95	1,72	2,47
g. Sun	3,09	3,11	3,19
Ekuitas	5,57	-10.20	-23,92

Dari tabel tersebut, sekilas tidak ada yang aneh karena berdasarkan Pasal 11 ayat (1) huruf d dan h Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 71/POJK.05/2016 tentang Kesehatan Keuangan Perusahaan Asuransi dan Perusahaan Reasuransi intinya menyatakan bahwa maksimal suatu perusahaan dapat menginvestasikan dananya berupa saham maksimal 40% dari jumlah investasi dan maksimal 50% dari jumlah investasi untuk reksa dana. Berdasarkan ketentuan tersebut, Jiwasraya memang tidak melanggar ketentuan jumlah investasi karena pada 2017 Jiwasraya menempatkan dana investasinya ke saham 14,5% dan reksa dana 42%. Namun kesalahan fatal yang telah penulis temukan yaitu saham-saham yang dikoleksi Jiwasraya merupakan saham gorengan atau saham yang fluktuasi harganya sangat tinggi dan membeli reksadana yang dalam pengelolaannya kurang kompeten.<sup>127</sup> salah satu istilah terkenal dalam berinvestasi yaitu *high risk, high return*. Semakin tinggi risiko yang diambil dalam suatu investasi, maka semakin tinggi pula keuntungan yang mungkin akan didapatkan perusahaan tersebut. Tidak heran karena dalam jangka waktu 2 tahun dari

<sup>126</sup> Sandi Ferry, “Investasi Jiwasraya Boncos Karena, Saham Gorengan?,” CNBC Indonesia, 2019, diakses pada 14 Agustus 2020, <https://www.cnbcindonesia.com/market/20191216165514-17-123516/investasi-jiwasraya-boncos-karena-saham-saham-gorengan>.

<sup>127</sup> *Id.*

2017 hingga 2019 perusahaan tidak mengalami pertumbuhan ekuitas melainkan minus hingga Rp23,92 Triliun karena melakukan investasi yang berisiko tinggi untuk menutup tingginya janji imbal hasil tetap ke pemegang polis. Berdasarkan hal tersebut, terlihat jelas bahwa Jiwasraya dalam berinvestasi tidak menerapkan prinsip kehati-hatian dan tata kelola perusahaan yang baik.

Penulis juga sangat menyayangkan peran OJK yang lambat melarang peredaran produk JS Saving Plan. Padahal OJK merupakan lembaga yang bertanggung jawab sebagai pengawas dan regulator industri asuransi. Hal ini didasarkan atas Pasal 28 dan 57 POJK Produk Asuransi yang intinya setiap produk asuransi baru yang akan dipasarkan wajib dilaporkan kepada OJK untuk memperoleh surat persetujuan atau surat pencatatan dan OJK diberikan kewenangan untuk menghentikan pemasaran produk apabila tidak lagi memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan seperti melanggar kecukupan modal, prinsip kehati-hatian, tata kelola investasi dan produk cacat. Oleh karena itu OJK seharusnya bersifat lebih aktif dalam memastikan, menjamin dan mengevaluasi evaluasi secara cermat suatu produk baru asuransi yang akan diterbitkan oleh perusahaan baik yang bersifat proteksi maupun investasi tidak dalam kondisi melanggar peraturan perundang-undangan sehingga risiko ketidakpastian suatu produk dapat diminimalisir agar tidak merugikan konsumen dimasa depan.

### **IV.3 Kelalaian Membentuk Lembaga Penjamin Polis**

Berdasarkan Pasal 20 ayat (2) Undang-Undang Dasar 1945 (UUD 1945) telah memberikan kewenangan membahas Rancangan Undang-Undang (RUU) kepada Dewan Perwakilan rakyat (DPR) dan Presiden untuk mendapatkan persetujuan bersama yang hasil akhirnya menjadi undang-undang yang sah. Artinya DPR dan Presiden telah lalai untuk melaksanakan perintah dari Pasal 53 ayat (2) dan (4) UU Perasuransian yang mengamanatkan untuk membentuk undang-undang khusus penyelenggaraan program penjaminan polis maksimal 3 tahun sejak UU Perasuransian di undangkan. Konsekuensi dari pasal tersebut seharusnya undang-undang penyelenggaraan penjamin polis harus dibentuk paling lambat Oktober 2017.

Mengingat risiko-risiko yang dihadapi oleh pelaku usaha dalam berbisnis tergolong tinggi, yakni 31% dari perusahaan-perusahaan Indonesia menerima tuntutan hukum karena masalah produk atau layanan mereka.<sup>128</sup> Khusus industri asuransi pun banyak sekali kasus perusahaan asuransi yang dicabut izinnya dan dipailitkan karena produk atau tata kelola investasinya yang bermasalah sehingga menyebabkan ketidakjelasan mengenai nasib dana nasabah seperti di kasus PT Asuransi Jiwa Pura Nusantara, PT Bakrie Life, PT Bumi Asih Jaya, PT MAA Life Assurance dan masih banyak perusahaan asuransi yang

---

<sup>128</sup> PT Asuransi Asei Indonesia, "Lembaga Penjamin Polis," *Buletin Warta Asei*, edisi 2 September (2017), hlm. 02, <http://www.asei.co.id/wp-content/uploads/2018/10/Warta-Asei-September-2017-Progress-08-31-B.pdf>.

bermasalah.<sup>129</sup> Pentingnya undang-undang khusus penyelenggaraan program penjaminan polis karena di dalam undang-undang tersebut akan memerintahkan untuk membentuk suatu Lembaga Penjamin Polis (LPP). Lembaga tersebut yang berfungsi untuk menggantikan dana pemegang polis atau konsumen bila perusahaan asuransi mengalami gagal bayar atau dipailitkan. Oleh karenanya LPP ini akan melindungi dana konsumen asuransi dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap Industri asuransi di masa depan.

---

<sup>129</sup> *Id.*

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **V.I Kesimpulan**

Asuransi dalam sudut pandang hukum merupakan suatu kontrak (perjanjian) pertanggungjawaban risiko antara tertanggung (konsumen asuransi) dan penanggung (perusahaan asuransi). Perusahaan asuransi berjanji akan membayar kerugian yang disebabkan risiko yang dipertanggungjawabkan oleh konsumen asuransi, sedangkan konsumen asuransi membayar premi secara periodik kepada Perusahaan asuransi. Adapun manfaat yang bisa didapatkan konsumen melalui asuransi yaitu rasa aman dan perlindungan, efisiensi dalam menjalankan usaha karena dapat mencegah atau mengurangi risiko, polis asuransi dapat dijadikan dasar bagi kredit, menjadi alat tabungan dan sumber pendapatan.

Pengaturan yang lebih komprehensif mengenai perlindungan konsumen asuransi terdapat di UU Perlindungan Konsumen dan UU Perasuransian. Perlindungan konsumen merupakan aspek penting yang diatur di dalam kedua undang-undang tersebut karena dalam berbagai kegiatan bisnis, konsumen kerap kali memiliki kedudukan yang tidak seimbang dengan pelaku usaha, sehingga konsumen kerap dijadikan objek aktivitas bisnis untuk mendapatkan keuntungan tetapi merugikan konsumen itu sendiri. Adapun pengawas dan regulator di industri asuransi adalah OJK berdasarkan Pasal 57 ayat (1) UU Perasuransian jo. Pasal 6 UU OJK. Bentuk pengawasan yang dilakukan OJK kepada perusahaan asuransi yaitu menganalisis, melakukan pemeriksaan dan penyidikan terhadap laporan tata kelola perusahaan, perilaku usaha, dan kesehatan keuangannya.

Upaya penyelesaian sengketa asuransi tentu mengacu pada peraturan perundang-undangan dan polis asuransi sebagai sumber hukum yang mengikat bagi para pihak. Aturan khusus mengenai penyelesaian sengketa dapat di jumpai dalam POJK LAPS yang mengatur upaya menyelesaikan sengketa konsumen melalui dua tahapan yaitu penyelesaian pengaduan yang dilakukan oleh lembaga jasa keuangan atau pelaku usaha asuransi (*internal dispute resolution*) dan penyelesaian sengketa melalui lembaga peradilan atau lembaga di luar peradilan (*external dispute resolution*) seperti BANI, BPSK dan BMAI.

Setidaknya dari kasus Jiwasraya kita mengetahui bahwa industri asuransi di Indonesia masih mempunyai beberapa kelemahan yang perlu disempurnakan di masa depan. Pertama, lemahnya jaminan produk tidak dalam kondisi cacat. Kedua, lemahnya tata kelola dan kehati-hatian perusahaan asuransi dalam berinvestasi. Ditambah OJK selaku pengawas dan regulator industri asuransi yang diberikan kewenangan untuk menghentikan pemasaran produk apabila tidak memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan terkesan pasif atau lalai dalam menjalankan kewenangannya.

Ketiga, Presiden dan DPR lalai membentuk lembaga penjamin polis. Pasal 53 ayat (2) dan (4) UU Perasuransian yang mengamanatkan untuk membentuk undang-undang khusus mengenai penyelenggaraan

program penjaminan polis maksimal 3 tahun sejak UU Perasuransian di undangkan. Konsekuensi dari pasal tersebut seharusnya undang-undang penyelenggaraan penjamin polis harus dibentuk paling lambat Oktober 2017. Pentingnya undang-undang khusus penyelenggaraan program penjaminan polis karena di dalam undang-undang tersebut akan memerintahkan untuk membentuk LPP. Lembaga tersebut yang berfungsi untuk menggantikan dana pemegang polis atau konsumen bila perusahaan asuransi mengalami gagal bayar atau dipailitkan. Oleh karenanya LPP ini akan melindungi dana konsumen asuransi dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap Industri asuransi di masa depan.

## V.2 Saran

OJK selaku pengawas dan regulator di industri asuransi harus benar-benar menjalankan fungsi pengawasannya sebagaimana amanat peraturan perundang-undangan. Hal ini bertujuan untuk melindungi konsumen mengingat lemahnya jaminan produk tidak dalam keadaan cacat dan pengelolaan investasi yang tidak menerapkan prinsip kehati-hatian, kecukupan modal dan masih banyak lagi. Adapun sebagai konsumen bisa melakukan pencegahan yang dapat merugikan konsumen di masa depan dengan meningkatkan literasi atau pemahaman yang mendalam terhadap produk-produk asuransi. Oleh karenanya konsumen akan menyaring terlebih dahulu produk-produk mana yang tidak dalam keadaan cacat. Namun apabila dalam prosesnya terjadi sengketa konsumen dengan pelaku usaha maka konsumen bisa menyelesaikan sengketanya dengan pelaku usaha asuransi (*internal dispute resolution*) dan penyelesaian sengketa melalui lembaga peradilan atau lembaga di luar peradilan (*external dispute resolution*) seperti BANI, BPSK dan BMAI.

Konsep *product liability* atau tanggung jawab produk tentu perlu diserap diberbagai peraturan perundang-undangan guna menekan produk cacat atau gagal yang diproduksi oleh pelaku usaha. Terakhir Presiden dan DPR harus segera membentuk undang-undang penyelenggaraan penjamin polis untuk menjamin dana konsumen asuransi yang akan berdampak meningkatkannya kepercayaan masyarakat di Industri asuransi.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku dan Jurnal:

- Arsil, Thomas. *Arbitrase Sebagai Alternatif Penyelesaian Perselisihan Perburuhan*. Jakarta: Lentera Hukum, Indonesia, Pusat Kajian Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Pancasila dan Koperasi Pegawai Fakultas Hukum Universitas Pancasila, 2012.
- Billah, Mohd Ma'sum. *Kontekstualisasi Takaful Dalam Asuransi Modern Tinjauan Hukum Dan Praktek*. Selangor: Sweet & Maxwekk Asia, 2010.
- Billah, Mohd Ma'sum. *Kontekstualisasi Takaful Dalam Asuransi Modern Tinjauan Hukum Dan Praktek*. Selangor: Sweet & Maxwekk Asia, 2010.
- Darmawi, Herman. *Manajemen Asuransi*. Jakarta: Bumi Aksara, 2001.
- Departemen Perlindungan Konsumen OJK, *Kajian Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan: Unit Link*. Jakarta: OJK, 2017
- Harahap, M. Yahya. *Ruang Lingkup Permasalahan Eksekusi Bidang Perdata*. Jakarta: Sinar Grafika, 2014.
- Hasan Ali, AM. *Asuransi Dalam Perpektif Hukum Islam Suatu Tinjauan Analisis Historis, Teoritis Dan Praktis*. Jakarta: Fajar Interpratama Offset, 2004.
- Imaniyati, Neni Sri. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Sengketa Klaim Asuransi." *Jurnal Hukum Bisnis* 30, no. 01 (2011).
- Kotler, Philip. *Principles of Marketing*. Jakarta: Erlangga, 2000.
- Krisyanti, Celina Tris Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, 2011.
- Kumala, Wisnu, Yaswirman, dan Nora Ulfa. "Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Menyelesaikan Sengketa Asuransi Pasca Keluarnya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 1/POJK.07/2014." *Jurnal Mercatoria* 12, no. 02 (2019). <http://ojs.uma.ac.id/index.php/mercatoria/article/view/2748>.
- Makarim, Edmon. *Kompilasi Hukum Telematika*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2003.
- Mertokusumo, Sudikno. *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*. Yogyakarta: Liberty, 1999.
- Miru, Ahmadi, dan Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004.
- Mulhadi. *Dasar-Dasar Hukum Asuransi*. Depok: PT Rajagrafindo Persada, 2017.
- Nasution, AZ. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Cet. 2. Jakarta: Diadit Media, 2002.
- . *Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum Pada Perlindungan Konsumen Indonesia*. Cet. 1. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995.
- . *Perlindungan Konsumen Tinjauan Singkat UU No. 8/1999 – L.N 1999 No. 42*. Depok: Universitas

- Indonesia, 2003. <http://jhp.ui.ac.id/index.php/home/article/viewFile/1329/1251>.
- Pahlevi N, Andi Muhammad Reza, dan Fandi Ramadhan. “Proses Penyelesaian Sengketa Perasuransian Di Badan Mediasi Dan Arbitrase Asuransi Indonesia (BMAI).” *Binamulia Hukum* 07, no. 02 (2018). <https://media.neliti.com/media/publications/275411-proses-penyelesaian-sengketa-perasuransi-641cd27d.pdf>.
- PT Asuransi Asei Indonesia. “Lembaga Penjamin Polis.” *Buletin Warta Asei* 2 (2017). <http://www.asei.co.id/wp-content/uploads/2018/10/Warta-Asei-September-2017-Progress-08-31-B.pdf>.
- Raharjo, Satjipto. *Ilmu Hukum*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1991.
- Rosmawati. *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Depok: Prenadamedia Group, 2018.
- Rusli, Tami. “Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen.” *Pranata Hukum* 07, no. 01 (2012): 82. <https://media.neliti.com/media/publications/26769-ID-tanggung-jawab-produk-dalam-hukum-perlindungan-konsumen.pdf>.
- Saefullah. *Tanggung Jawab Produsen Terhadap Akibat Hukum Yang Di Timbulkan Dari Produk Pada Era Pasar Bebas*. Bandung: Mandar Maju, 2000.
- Sendra, Ketut, Kornelius Simanjuntak, dan Frans Lamury. *Badan Mediasi Dan Arbitrase Asuransi Indonesia: 10 Tahun Berkiprah Dan Tantangan Ke Depan*. Jakarta: Lembaga Penerbit Pustaka Perasuransian, 2016.
- Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Grasindo, 2000.
- Sitepu, Yemima Br. “Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Kepada Konsumen Terhadap Promosi Yang Tidak Benar Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Di Toko Alfamart Kecamatan Sail).” *JOM Fakultas Hukum* III, no. 02 (2016): 6–7. <https://media.neliti.com/media/publications/184178-ID-pertanggungjawaban-pelaku-usaha-kepada-k.pdf>.
- Soekanto, Soerjono. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: Universitas Indonesia, 1986.
- Sudiarto. *Negoisasi, Mediasi, dan Arbitrase Penyelesaian Sengketa Alternatif Di Indonesia*. Bandung: Pustaka Reka Cipta, 2015.
- Suratman, Emma. “Naskah Akademis Peraturan Perundang-undangan tentang Tanggung Jawab Produsen Di Bidang Farmasi Terhadap Konsumen 1990.” Jakarta, 1991.
- World Bank Group. “Doing Business Survey 2019,” Washington DC, 2019.
- Toar, Agnes M. “Tanggung Jawab Produk Dan Sejarah Perkembangannya Di Beberapa Negara.” *Penataran Hukum Perikatan II*, 1989. <https://media.neliti.com/media/publications/26769-ID-tanggung-jawab-produk-dalam-hukum-perlindungan-konsumen.pdf>.
- Wijaya, Gunawan, dan A Yani. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Gramedia, 2001.

Zuhairi, Ahmad. *Hukum Perlindungan Konsumen dan Problematikanya*. Jakarta: Sanabil Publishing, 2018.  
Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2013.

### **Peraturan Perundang-undang**

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian.

Undang-Undang Republik Indonesia No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman.

Peraturan dan Prosedur Ajudikasi Badan Mediasi Asuransi Indonesia.

Peraturan Mahkamah Agung Nomor 4 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Mahkamah Agung  
Nomor 2 Tahun 2015 tentang Tata Cara Penyelesaian Gugatan Sederhana.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa  
Keuangan.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian  
Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan.

### **Artikel:**

AAJI. “Anjlok 73,8%, Investasi Jiwasraya Minus Rp15,2 Triliun,” *AAJI Daily News*, 31 Desember 2019.  
Diakses 31 Januari 2020. <https://aaji.or.id/Berita/aaji-daily-news---31-desember-2019>.

Akbar, Caesar. “Erick Thohir Sebut Dirut Jiwasraya Harus Dilindungi Karena...” *Tempo.co*, 2019. Diakses  
31 Januari 2020 <https://bisnis.tempo.co/read/1287013/erick-thohir-sebut-dirut-jiwasraya-harus-dilindungi-karena>.

Ananta, Yanurisa. “Pertumbuhan Industri Asuransi Lesu, Apa Penyebabnya?.” *CNBC Indonesia*. 8 Juli  
2019. Diakses 31 Januari 2020. <https://www.cnbcindonesia.com/investment/20190708143811-21-83378/pertumbuhan-industri-asuransi-lesu-apa-penyebabnya>.

Bani Arbitration Centre. “Peraturan dan Prosedur Arbitrase Badan Arbitrase Nasional Indonesia.” *Bani  
Arbitration Centre*. Diakses 8 Agustus 2020. <https://www.baniarbitration.org/ina/procedures.php>.

BMAI. “FAQ.” *BMAI*. Diakses 31 Januari 2020. <http://www.bmai.or.id/Content.aspx?id=25>.

Ferry, Sandi. “Investasi Jiwasraya Boncos Karena, Saham Gorengan?.” *CNBC Indonesia*. 16 Desember  
2019. Diakses 8 Agustus 2020. <https://www.cnbcindonesia.com/market/20191216165514-17-123516/investasi-jiwasraya-boncos-karena-saham-saham-gorengan>.

Friana, Hendra. “Petaka Jiwasraya Kasus Gagal Bayar Polis Terbesar di Indonesia.” *Tirto.id*, 14 November  
2019. Diakses 8 Agustus 2020. <https://tirto.id/petaka-jiwasraya-kasus-gagal-bayar-polis-terbesar-di->

indonesia-eIDc.

- Idris, Muhammad. "Mengenal JS Saving Plan, Produk Jiwasraya yang Tawarkan Return Dua Kali Deposito." *Kompas.com*. 19 Desember 2019. Diakses 20 Januari 2020 <https://money.kompas.com/read/2019/12/19/172300726/mengenal-js-saving-plan-produk-jiwasraya-yang-tawarkan-return-dua-kali?page=all>.
- Rizki, Mochamad Januar. "Literasi Jasa Keuangan Rendah Pelanggaran Hak Konsumen Berisiko Meningkat." *Hukumonline.com*. 13 Maret 2020. Diakses 4 September 2020. <https://www.hukumonline.com/berita/baca/lt5e6b333a6fcc/literasi-jasa-keuangan-rendah--pelanggaran-hak-konsumen-berisiko-meningkat/>
- Susanti, Reiny. "Baru 1,7 Persen Penduduk Indonesia yang Miliki Asuransi." *Kompas.com*, 17 November 2018. Diakses 31 Januari 2020. <https://ekonomi.kompas.com/read/2018/11/17/200454426/baru-17-persen-penduduk-indonesia-yang-miliki-asuransi>.
- Lidwina, Andrea. "Ekuitas Jiwasraya Negatif Rp 23,92 Triliun per Kuartal III-2019." *Databoks*, 2019. Diakses 31 Januari 2020. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/11/08/ekuitas-jiwasraya-negatif-rp-2392-triliun-per-kuartal-iii-2019>.
- Lumbanrau, Raja Eben. "Jiwasraya: Dari Gagal Bayar Klaim Triliunan Rupiah Hingga Dugaan Tindakan Curang." *BBC.com*. 18 Desember 2019. Diakses 31 Januari 2020. <https://www.bbc.com/indonesia/indonesia-50821662>.
- Matanasi, Petrik. "Sejarah Jiwasraya: Perusahaan Asuransi Warisan Kolonial Belanda." *Tirto.id*. 29 Januari 2019. Diakses 15 Juni 2020. <https://tirto.id/sejarah-jiwasraya-perusahaan-asuransi-warisan-kolonial-belanda-dflc>.
- Nurmayanti. "Cara OJK Gaet Masyarakat Sadar Asuransi." *Liputan6.com*. 28 Oktober 2018. Diakses 15 Juni 2020. <https://www.liputan6.com/bisnis/read/3678239/cara-ojk-gaet-masyarakat-sadar-asuransi>.
- Otoritas Jasa Keuangan. "Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa" *Otoritas Jasa Keuangan*. 2017. <https://www.ojk.go.id/id/kanal/edukasi-dan-perlindungan-konsumen/Pages/Lembaga-Alternatif-Penyelesaian-Sengketa.aspx>.
- Pratama, Wibi Pangestu. "Ini Kisah Produk JS Plan yang Bikin Jiwasraya Hancur." *Finansial.com*. 2019. 31 Januari 2020. <https://finansial.bisnis.com/read/20191223/215/1183867/ini-kisah-produk-js-plan-yang-bikin-jiwasraya-hancur>.