

## Perlindungan Konsumen oleh Otoritas Jasa Keuangan Terhadap Nasabah Asuransi yang Dirugikan

Ahmad Nazori<sup>1</sup>

Fakultas Hukum Universitas Batanghari  
Correspondence email: anz.anward42@gmail.com

**Abstrak.** Asuransi merupakan suatu lembaga untuk menanamkan dana dengan tujuan tertentu sehingga apabila di kemudian hari dibutuhkan oleh nasabah asuransi tersebut maka dana itu dapat ditarik oleh nasabah asuransi. Namun pada kenyataannya banyak nasabah asuransi mengalami kerugian makan dana yang telah mereka tanamkan di perusahaan asuransi tersebut tidak dicairkan oleh perusahaan asuransi. Hal yang demikian menjadi pokok pembahasan di dalam penelitian ini sehingga metode penelitiannya dilakukan dengan pendekatan analisis dan pendekatan perundang-undangan. Bahan penelitiannya yaitu bahan hukum primer, sekunder dan tersier sehingga teknik pengumpulan datanya menggunakan studi pustaka dan teknik analisis kualitatif. Dalam hal ini membahas terkait dengan pengaturan tugas Otoritas Jasa Keuangan dalam mengatasi terjadinya nasabah asuransi yang dirugikan adalah telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, Aturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dan Surat Edaran OJK Nomor 2/SEOJK.07/2014 Tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen dan perlindungan konsumen oleh Otoritas Jasa Keuangan terhadap nasabah asuransi yang dirugikan adalah belum ada perlindungan konsumen yang dilakukan oleh koperasi Jasa Keuangan terhadap nasabah asuransi yang dirugikan oleh perusahaan asuransi.

**Kata Kunci :** Perlindungan, Konsumen, Otoritas, Jasa, Keuangan

**Abstract.** Insurance is an institution to invest funds with a specific purpose so that if in the future it is needed by the insurance customer, the funds can be withdrawn by the insurance customer. However, in reality, many insurance customers suffer losses because the funds they have invested in the insurance company are not disbursed by the insurance company. This is the subject of discussion in this study so that the research method is carried out with an analytical approach and a statutory approach. The research materials are primary, secondary and tertiary legal materials so that the data collection techniques use literature studies and qualitative analysis techniques. In this case, discussing the regulation of the duties of the Financial Services Authority in overcoming the occurrence of a loss insurance customers is regulated in Law Number 21 of 2011 concerning the Financial Services Authority, Regulation of the Financial Services Authority Number 1/POJK.07/2013 concerning Consumer Protection Sector Financial Services and OJK Circular Letter Number 2/SEOJK.07/2014 Regarding Consumer Complaint Service and Settlement and consumer protection by the Financial Services Authority for insurance customers who are harmed is that there is no consumer protection carried out by Financial Services cooperatives for insurance customers who are harmed by the company insurance

**Keywords:** Keywords: Protection, Consumer, Authority, Service, Finance

### PENDAHULUAN

Setiap kegiatan yang dilakukan oleh manusia tentu akan menimbulkan suatu resiko karena terkadang setiap manusia tersebut di dalam melakukan kegiatan atau aktivitas terdapat kesalahan atau kelalaian sehingga atas perbuatannya itu yang telah menimbulkan resiko harus dipertanggungjawabkan oleh manusia yang melakukan kesalahan atau kelalaian. Untuk mengantisipasi terkait hal tersebut maka manusia membuat suatu asuransi untuk melindungi dirinya dari berbagai macam resiko. Dengan adanya asuransi tersebut, manusia dapat melakukan pengajuan terkait dengan biaya kerugian kepada pihak asuransi sesuai dengan besar kecilnya resiko yang dipertanggungjawabkan atau yang dialami oleh kelahirannya.

Tidak hanya itu saja, asuransi juga menimbulkan rasa keamanan baik terhadap pihak perusahaan maupun masyarakat sebagai kliennya sehingga apabila timbul kerugian yang dilakukan oleh perusahaan maka masyarakat sebagai klien dapat menuntut atas kerugian itu kepada pihak perusahaan. Hal ini dikatakan demikian, seringkali perusahaan maupun masyarakat melakukan pembayaran asuransi dengan tujuan jika di kemudian hari terdapat resiko maka mereka dapat mengambil dari hasil pembayaran asuransi yang telah mereka lakukan. Asuransi yang dibahas dalam penelitian ini adalah jasa yang membantu untuk meminimalisir resiko yang akan terjadi dan segala resiko atau kerugian yang ditimbulkan.

Asuransi selain pengalihan risiko pertanggungjawaban, asuransi juga merupakan jasa untuk menabung uang. Hal ini dilakukan oleh setiap orang yang pada prinsipnya mereka melakukan pembayaran asuransi tersebut kemudian digunakan pembayaran yang telah dikumpulkan di kemudian hari. Ini merupakan salah satu manfaat yang ada pada

<sup>1</sup> Dosen Fakultas Hukum Universitas Batanghari

perusahaan asuransi sehingga tanggung jawab yang harus dipenuhi oleh perusahaan asuransi tersebut yaitu memberikan uang yang mereka tabungkan di asuransi sesuai dengan nominal yang mereka tabungkan di perusahaan asuransi. Ini telah tercantum dalam Pasal 1 ayat (1) huruf b Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian yang menjelaskan bahwa asuransi merupakan suatu perjanjian yang dilakukan oleh perusahaan asuransi dan pemegang polis (nasabah) asuransi, dimana pemegang polis (nasabah) asuransi tersebut akan menerima pembayaran yang sesuai dengan besaran yang telah ditetapkan dalam hasil pengelolaan dana di perusahaan asuransi.

Namun pada kenyataannya seringkali nasabah asuransi menderita atas kerugian tersebut dikarenakan uang (dana) yang telah mereka tabungkan di perusahaan asuransi tersebut, dimana uang (dana) itu telah disepakati antara perusahaan asuransi dengan nasabah asuransi sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian ketika mereka akan mengambil uang (dana) tersebut, seharusnya perusahaan tersebut mencairkan dana nasabah asuransi, akan tetapi sebaliknya, tidak dicairkan sebab uang (dana) yang telah ditabungkan oleh nasabah asuransi belum mencukupi jumlah yang akan nasabah asuransi ambil. Dengan adanya kejadian seperti ini maka nasabah asuransi tersebut merasa dirugikan karena hak mereka sebagai nasabah asuransi atau uang mereka tidak dapat kembali sepenuhnya.

Kasus terkait dengan uang nasabah asuransi yang tidak dibayar oleh perusahaan asuransi sudah banyak menelan korban. Dalam hal ini seperti contoh kasus yang dialami oleh nasabah asuransi Prudential yang mengalami kerugian. Nasabah asuransi Prudential menjelaskan bahwa uang yang telah diterimanya sebesar Rp. 9,2 juta dari uang yang sudah maria masukkan ke asuransi Prudential sebesar Rp 27 juta.<sup>2</sup> Jika dilihat dari nominal yang dirugikan cukup besar sehingga nasabah asuransi Prudential yang seharusnya menggunakan uangnya yang ada di perusahaan Prudential akhirnya hanya mendapatkan sedikit dari uang yang ditabungnya pada perusahaan Prudential tersebut.

Selain nasabah asuransi Prudential yang merasa dirugikan atas pengembalian uangnya yang tidak sesuai dengan jumlah tabungannya di perusahaan Prudential itu, ada juga nasabah asuransi yang dikecewakan karena uang mereka tidak kembali. Kasus ini dialami oleh nasabah Asuransi Jiwasraya, dimana jumlah nasabah yang mengalami kerugian dalam hal ini mencapai 1.000 nasabah. Selain jumlah nasabah yang besar, juga total kerugian yang dialami oleh nasabah tersebut cukup besar yaitu sebesar Rp. 16 triliun dan Rp. 13 triliun sudah masuk jatuh tempo dalam pembayaran.<sup>3</sup>

Dengan demikian, dalam memberikan perlindungan terhadap hak nasabah sebagai konsumen yang tidak dipenuhi oleh perusahaan asuransi sebagaimana contoh di atas maka pemerintah telah melakukan suatu aturan hukum yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Aturan hukum ini sebagai salah satu sumber hukum dalam melindungi konsumen di Indonesia.<sup>4</sup> Dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa perlindungan konsumen adalah suatu upaya untuk melindungi konsumen dari berbagai macam kerugian demi mewujudkan adanya kepastian hukum.

Mengingat kerugian yang dijelaskan pada contoh di atas maka sudah seharusnya pihak Otoritas Jasa Keuangan mengambil suatu tindakan guna untuk melindungi hak nasabah sebagai konsumen perusahaan asuransi. Hal ini dikatakan demikian karena Otoritas Jasa Keuangan dibentuk guna untuk mengawasi jasa keuangan secara transparan. Tidak hanya itu saja, Otoritas Jasa Keuangan seharusnya memberikan perlindungan hak-hak nasabah sebagai konsumen apabila dikemudian hari terjadi berbagai macam kecurangan yang dilakukan perusahaan asuransi termasuk tidak mengembalikan uang milik nasabah perusahaan.

Batasan tugas yang dimiliki oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) jika dilihat dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, salah satunya yaitu kegiatan jasa keuangan yang dapat diawasi oleh OJK seperti sektor perasuransian. Jadi, sudah jelas bahwa tugas yang harus dilaksanakan oleh OJK salah satunya adalah melaksanakan perlindungan kepada konsumen di sektor perasuransian dan mengambil tindakan secara tegas kepada pihak asuransi dalam memenuhi hak konsumen (nasabah) asuransi tersebut.

Pengaturan terkait dengan OJK tidak hanya tercantum pada Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan saja, melainkan juga diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 ini dibuat bertujuan untuk memberikan kewenangan kepada Otoritas Jasa Keuangan untuk melakukan tindakan guna untuk mencegah terjadinya kerugian pada konsumen di bidang sektor perasuransian terkait dengan keuangan. Selain itu juga, dengan adanya aturan hukum tersebut maka sudah jelas bahwa Otoritas Jasa Keuangan dapat mengambil suatu tindakan seperti memberikan informasi kepada masyarakat terkait dengan sektor perasuransian yang dapat merugikan masyarakat dan meminta kepada lembaga perasuransian itu untuk memberhentikan kegiatannya jika memang kegiatan di asuransi tersebut mengandung unsur merugikan konsumen atau nasabahnya serta Otoritas Jasa

---

<sup>2</sup> <https://www.cnbcindonesia.com/market/20210417090010-17-238628/nasabah-asuransi-prudential-murka-serius-bawa-ke-ranah-hukum>, Diunduh tanggal 6 Agustus 2021.

<sup>3</sup> <https://economy.okezone.com/read/2020/01/16/320/2153604/kasus-jiwawasraya-rugikan-1-000-nasabah-rp16-triliun-ada-mantan-bos-samsung>, Diunduh tanggal 6 Agustus 2021.

<sup>4</sup> Az. Nasution, *Suatu Pengantar Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Diadit Media, 2002), hal 1.

Keuangan juga dapat mengambil tindakan lain, dimana tindakan tersebut juga telah diatur dalam aturan hukum yang berlaku pada sektor jasa keuangan.

Melihat luasnya tugas yang sudah seharusnya diemban oleh OJK untuk memberikan perlindungan kepada nasabah asuransi maka penulis memberikan batasan terkait dengan permasalahan yang akan dipaparkan dalam pembahasan. Adapun masalah yang dituangkan dalam penelitian ini yaitu bagaimana pengaturan tugas Otoritas Jasa Keuangan dalam mengatasi terjadinya nasabah asuransi yang dirugikan dan bagaimana perlindungan konsumen oleh Otoritas Jasa Keuangan terhadap nasabah asuransi yang dirugikan. Selain adanya batasan dalam penelitian ini, ada juga tujuan diadakan penelitian ini yaitu untuk memahami pengaturan tugas Otoritas Jasa Keuangan dalam mengatasi terjadinya nasabah asuransi yang dirugikan dan perlindungan konsumen oleh Otoritas Jasa Keuangan terhadap nasabah asuransi yang dirugikan.

## METODE

Setiap melakukan penelitian tentu ada metode penelitian yang akan digunakan oleh penulis guna untuk mempermudah penulis dalam melakukan penelitian dan menjelaskan hasil dari penelitian tersebut. Metode pada penelitian jurnal ini yaitu :

### 1. Pendekatan

Dalam penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah pendekatan analisis dan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*). Pendekatan perundang-undangan merupakan suatu pendekatan untuk menelaah berbagai macam produk hukum yang berlaku.<sup>5</sup> Dengan menggunakan pendekatan ini maka peneliti dapat melihat terkait dengan aturan hukum dan konsekuensinya. Untuk itu, dalam penelitian ini dilakukan dengan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) guna untuk mengkaji terkait dengan peraturan perundang-undangan yang sudah berlaku seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

Kemudian pendekatan analisis merupakan pendekatan yang harus dilakukan oleh peneliti secara langsung melihat realita di lapangan dengan maksud tujuan tertentu seperti menjelaskan atau menggambarkan tentang keadaan dari suatu hal yang sedang ditinjau. Untuk itu, dengan menggunakan pendekatan analisis ini maka peneliti memberikan suatu contoh terkait dengan permasalahan yang sedang ditelitinya sehingga mempermudah dalam memahami permasalahan tentang perlindungan hukum kepada nasabah oleh OJK terhadap nasabah asuransi yang dirugikan.

### 2. Rancangan Kegiatan

Rencana kegiatan dalam penelitian ini jika dihitung untuk melakukan penelitian adalah peneliti melakukan penelitian selama 1 bulan.

### 3. Ruang Lingkup Atau Objek

Ruang lingkup dalam penelitian ini yaitu mengkaji terkait dengan pengaturan OJK dan perlindungan yang diberikan kepada nasabah asuransi yang dirugikan. Kemudian dalam setiap penelitian tentu ada objek yang dikaji yaitu tugas Otoritas Jasa Keuangan dan hak-hak konsumen atau nasabah asuransi.

### 4. Bahan Dan Alat Utama

Bahan hukum primer yaitu bahan yang digunakan dalam melakukan suatu penelitian, dimana bahan tersebut dikeluarkan oleh lembaga legislatif maupun yudikatif.<sup>6</sup> Adapun bahan hukum primer yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dan Surat Edaran OJK Nomor 2/SEOJK.07/2014 Tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen.

Bahan hukum sekunder adalah suatu bahan yang menjelaskan tentang hukum primer, dimana bahan hukum ini berisikan pendapat ahli yang digunakan untuk landasan penulis dalam menyatakan suatu hal.<sup>7</sup> Bahan hukum sekunder dalam penelitian ini yaitu buku dan jurnal yang membahas terkait dengan perlindungan nasabah dan Otoritas Jasa Keuangan.

Bahan hukum tersier adalah bahan yang digunakan dan sebagai pendukung dan memberikan informasi tambahan yang tidak ada dalam Bahan hukum primer dan sekunder.<sup>8</sup> Dalam penelitian ini, bahan hukum tersier menggunakan informasi yang ada di internet.

### 5. Teknik Pengumpulan Data

---

<sup>5</sup> Bahder Johan Nasution, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, (Bandung : Mandar Maju, 2008), hal 92.

<sup>6</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, (Jakarta : Kencana, 2011), hal 141.

<sup>7</sup> Muhammad Abdulkadir, *Hukum dan Penelitian Hukum*, (Bandung : PT. Citra Aditya Bakti, 2004), hal 82.

<sup>8</sup> *Ibid*.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu studi pustaka. Studi pustaka ini digunakan mengumpulkan bahan-bahan dan yang terdapat pada tiga bahan hukum di atas, di mana bahan tersebut ada hubungannya dengan perlindungan nasabah asuransi oleh Otoritas Jasa Keuangan.

#### 6. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Definisi operasional variabel penelitian tentang perlindungan konsumen oleh Otoritas Jasa Keuangan terhadap nasabah asuransi yang dirugikan sebagai berikut :

##### a. Perlindungan konsumen

Konsumen merupakan orang yang menggunakan barang atau jasa dengan tujuan untuk kepentingannya sendiri. Dari adanya tujuan tersebut maka sudah seharusnya dilakukan perlindungan hukum terhadap konsumen sehingga konsumen dapat dilindungi dan konsumen mendapatkan kenyamanan atas perlindungan tersebut. Untuk melindungi konsumen dari berbagai macam kecurangan yang dilakukan oleh produsen maka dibuatlah suatu aturan hukum atau yang disebut dengan undang-undang Perlindungan Konsumen.

Adapun yang dimaksud dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu Undang-Undang No. 8 Tahun 1999. Adanya aturan hukum ini memberikan kepastian hukum dan menjadi dasar untuk melindungi kepentingan konsumen. Di dalam undang-undang perlindungan konsumen ini mengatur terkait dengan berbagai macam hak-hak konsumen sehingga konsumen dapat mengajukan gugatan atau tuntutan jika hak mereka dirugikan atau dilanggar oleh pelaku usaha. Jadi, dalam hal terjadinya peristiwa kecurangan yang dilakukan oleh pihak asuransi sehingga menimbulkan kerugian kepada nasabah maka nasabah dapat melakukan pengaduan dan memproses perkara tersebut secara hukum melalui badan penyelesaian sengketa konsumen.

##### b. Otoritas Jasa Keuangan

Otoritas Jasa Keuangan adalah suatu lembaga yang dibentuk dan tidak terikat oleh pemerintah sehingga di dalam menjalankan tugas dan kewenangannya, OJK dapat bergerak sendiri tanpa ada campur tangan dari pihak manapun termasuk juga pemerintahan. Dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan menjelaskan bahwa Otoritas Jasa Keuangan melaksanakan tugas pengaturan dan pengawasan terhadap :

- 1) Kegiatan jasa keuangan di sektor perbankan;
- 2) Kegiatan jasa keuangan di sektor Pasar Modal; dan
- 3) Kegiatan jasa keuangan di sektor Perasuransian, Dana Pensiun, Lembaga Pembiayaan, dan Lembaga Jasa Keuangan Lainnya.

Otoritas Jasa Keuangan apabila dilihat di dalam aturan tersebut mengatur dan mengawasi terkait dengan kegiatan Jasa Keuangan di sektor perasuransian. Dengan adanya aturan hukum dan pengawasan dalam sektor perasuransian maka sudah jelas tugas dari Otoritas Jasa Keuangan ini untuk mencegah dan meminimalisir tingkat kerugian konsumen atau nasabah asuransi. Dalam melakukan pengawasan, Otoritas Jasa Keuangan melaksanakan pengawasan pada kegiatan jasa keuangan, pemeriksaan, penyidikan, perlindungan konsumen yang merasa dirugikan dan menetapkan sanksi administrasi terhadap pelaku usaha yang melakukan pelanggaran atau merugikan konsumen.

##### c. Nasabah asuransi

Asuransi merupakan perjanjian yang terjadi antara tertanggung atau yang disebut dengan nasabah dengan pihak penanggung atau yang disebut dengan perusahaan asuransi. Dalam hal ini yang merupakan pihak yang menggunakan jasa dari perusahaan asuransi sehingga apabila terjadi hak-hak yang tidak dipenuhi oleh perusahaan asuransi maka nasabah itu dapat melakukan penuntutan secara hukum terhadap kerugian yang telah dilakukan oleh perusahaan asuransi tersebut.

Pihak nasabah asuransi dapat melakukan penuntutan terkait dengan kerugian yang dialaminya sebagaimana yang dilakukan oleh perusahaan asuransi disebut karena di dalam asuransi telah dijelaskan terkait dengan perjanjian mengikat antara nasabah dan pihak perusahaan sehingga semua hak dan kewajiban tersebut sudah seharusnya menjadi tanggungjawab para pihak. Apabila telah ada perjanjian yang mengikat kedua belah pihak maka salah satu pihak tidak memenuhi perjanjian tersebut dapat dilakukan penuntutan terkait dengan hak yang dilanggarnya.

#### 7. Teknik Analisis

Berdasarkan judul penelitian yaitu perlindungan konsumen oleh Otoritas Jasa Keuangan terhadap nasabah asuransi yang dirugikan maka teknik yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu analisis kualitatif. Analisis kualitatif merupakan suatu analisis yang mengungkapkan terkait dengan gejala di dalam kehidupan masyarakat.<sup>9</sup> Untuk itu, dalam penelitian tentang perlindungan konsumen oleh Otoritas Jasa Keuangan terhadap nasabah asuransi yang dirugikan menggunakan analisis kualitatif dengan melihat kerugian yang terjadi di dalam masyarakat terkait dengan tidak dibayarnya uang asuransi yang telah ditabungkan oleh pihak nasabah asuransi kita sendiri.

---

<sup>9</sup> Burhan Ashshofa, *Metodologi penelitian Kualitatif*, (Jakarta : Gramedia, 2001), hal 54.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### **Pengaturan Tugas Otoritas Jasa Keuangan Dalam Mengatasi Terjadinya Nasabah Asuransi Yang Dirugikan**

Setiap badan hukum mempunyai aturan sehingga badan hukum tersebut dapat melakukan aktivitasnya sesuai dengan kewenangan yang telah diatur dalam aturan hukum yang berlaku, termasuk juga dalam hal Otoritas Jasa Keuangan. Otoritas Jasa Keuangan ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. Di dalam aturan hukum itu telah menjelaskan secara umum terkait Otoritas Jasa Keuangan merupakan suatu lembaga yang independen dan bebas dari berbagai campur tangan pihak lain sehingga Lembaga ini memiliki tugas dan wewenang dalam mengatur, mengawasi, memeriksa dan melakukan penyidikan. Pernyataan yang demikian sesuai dengan isi yang tercantum pada pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.

Di dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan ini juga Otoritas Jasa Keuangan diberikan amanat guna untuk melakukan pengawasan dan tindakan lain dengan maksud agar menegakkan keadilan dan transparan kepada konsumen di bagian sektor keuangan. Tidak hanya itu saja, dengan adanya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan maka Otoritas Jasa Keuangan harus melindungi kepentingan nasabah termasuk juga kepada nasabah asuransi selaku konsumen di sektor jasa keuangan sehingga memberikan rasa keamanan dan kenyamanan terhadap nasabah asuransi tersebut.

Pada Pasal 6 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan ini juga mengatur terkait dengan tugas yang harus dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan. Salah satu tugas yang tercantum dalam aturan hukum ini adalah terkait dengan kegiatan Jasa Keuangan di sektor perasuransian. Dengan adanya aturan hukum terkait dengan tugas yang harus dilakukan Otoritas Jasa Keuangan sehingga sudah seharusnya Otoritas Jasa Keuangan melakukan pengaturan dan pengawasan terkait dengan Asuransi termasuk juga melakukan tindakan terhadap pelaku usaha yang melakukan kecurangan sehingga menimbulkan kerugian terhadap nasabah asuransi itu sendiri.

Dalam menjalankan aturan hukum dan pengawasan maka Otoritas Jasa Keuangan diberikan kewenangan di dalam undang-undang ini terkait untuk menetapkan suatu aturan hukum di dalam sektor jasa keuangan. Adapun aturan hukum dalam sektor jasa keuangan yang telah dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan yaitu Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor : 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, dimana dalam peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini mengatur terkait dengan hak dan kewajiban konsumen dalam sektor jasa keuangan.

Tidak hanya itu saja, di dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor : 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan ini juga mengatur terkait dengan kewajiban dan hak yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha di dalam menjalankan usahanya. Adapun yang harus dijalankan oleh perusahaan asuransi di dalam peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini terkait dengan perusahaan asuransi sudah seharusnya menginformasikan kepada nasabahnya dengan sejelas-jelasnya tentang produk maupun layanan yang diberikan oleh pelaku usaha.

Dengan menginformasikan secara detail dan jelas terkait dengan produk maupun layanan yang diberikan oleh pelaku usaha itu maka apabila terjadi kecurangan baik pada produk maupun layanan jasa maka konsumen atau dalam hal ini nasabah asuransi dapat melakukan pengajuan gugatan terkait haknya yang telah dilanggar oleh pelaku usaha seperti contoh Perusahaan asuransi tidak melakukan pemenuhan hak nasabahnya dengan alasan uang milik nasabah tersebut belum dapat dipenuhi oleh perusahaan asuransi sehingga dengan kejadian ini pihak nasabah asuransi merasa dirugikan karena uang yang selama ini telah ditabungkannya pada perusahaan asuransi tidak dapat diambil oleh nasabah asuransi tersebut.

Apabila dilihat dari permasalahan tersebut maka sudah jelas bahwa pelaku usaha itu telah melakukan perbuatan yang tidak memberi rasa keamanan dan kenyamanan terhadap nasabahnya. Hal yang demikian tentu telah melanggar pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 membahas tentang hak nasabah asuransi Secara umum yang pada intinya adalah hak di dalam memperoleh kenyamanan dan keamanan untuk menikmati suatu barang atau jasa dari perusahaan asuransi tersebut. Selain itu juga, telah melanggar hak nasabah sebagai konsumen untuk memperoleh informasi yang jelas dan benar tentang jasa yang seharusnya didapatkan oleh konsumen (nasabah) asuransi.

Namun, pada kenyataannya nasabah asuransi tersebut tidak mendapatkan informasi yang jelas dan benar terkait dengan barang atau jasa yang ada di dalam perusahaan asuransi tersebut sehingga ketika nasabah asuransi itu akan mengambil atau menikmati barang atau jasa dari perusahaan asuransi disebut, perusahaan asuransi tidak dapat memenuhinya dikarenakan barang atau jasa tersebut telah digunakan sebagiannya untuk operasional Perusahaan asuransi, bahkan diperparah lagi terkadang barang atau jasa yang merupakan hak nasabah asuransi disebut dikorupsikan oleh perusahaan asuransi itu sendiri. Dengan kejadian seperti ini maka pihak nasabah asuransi tidak mendapatkan apapun dari haknya sebagai konsumen di perusahaan asuransi.

Dengan kejadian seperti ini maka pihak nasabah asuransi tidak mendapatkan apapun dari haknya sebagai konsumen di perusahaan asuransi. Padahal sudah diatur di dalam pasal 4 ayat (8) 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terkait dengan hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi atau

penggantian jika barang atau jasa tersebut tidak diterima oleh nasabah asuransi sebagai konsumen yang mana telah disepakati oleh perusahaan asuransi dengan nasabah asuransi dalam perjanjian.

Dengan adanya pengaturan terkait dengan kompensasi, ganti rugi atau penggantian maka sudah seharusnya Otoritas Jasa Keuangan memberikan perlindungan terhadap nasabah asuransi sebagai konsumen pada perusahaan asuransi. Adapun perlindungan yang diberikan oleh Otoritas Jasa Keuangan dalam hal ini memberikan informasi terhadap nasabah asuransi terkait dengan karakteristik sektor jasa keuangan yang akan mengalami kerugian maupun tidak memenuhi kewajiban sebagai pelaku usaha. Selain itu juga, Otoritas Jasa Keuangan telah diberikan kewenangan dalam melaksanakan tindakan seperti meminta pihak perusahaan untuk memberhentikan kegiatan perusahaannya, yang mana kegiatan itu telah menimbulkan kerugian terhadap nasabahnya.

Apabila Otoritas Jasa Keuangan telah melakukan tindakan tersebut maka secara tidak langsung Otoritas Jasa Keuangan telah melakukan pencegahan dan meminimalisir terkait dengan tingkat kerugian yang akan dialami nasabah asuransi lainnya sehingga nasabah asuransi lainnya akan lebih waspada di dalam menabung uangnya pada perusahaan asuransi tersebut dan nasabah asuransi lainnya agar lebih cermat dan teliti di dalam memilih perusahaan asuransi untuk melindungi hak-haknya sebagai nasabah asuransi.

Selain itu juga, dalam melakukan perlindungan konsumen dalam hal ini melakukan perlindungan terhadap nasabah asuransi, Otoritas Jasa Keuangan diamanatkan dalam memberikan pembelaan terhadap nasabah seperti memberikan perintah kepada pihak perusahaan asuransi dalam menyelesaikan pengaduan yang diajukan oleh nasabah sebagai konsumen yang dirugikan. Akan tetapi, pada kenyataannya perlindungan hukum ini sebagaimana telah diatur di dalam Pasal 30 ayat (1) huruf a Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan belum terlaksana sepenuhnya sehingga pengaduan yang dilakukan oleh nasabah asuransi tidak diselesaikan oleh lembaga jasa keuangan seperti perusahaan asuransi itu sendiri.

Dengan demikian, pihak nasabah asuransi tidak mendapatkan haknya sebagai konsumen di perusahaan asuransi tersebut, sedangkan di dalam Pasal 30 ayat (1) huruf b angka 1 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan telah diatur terkait dengan kewenangan Otoritas Jasa Keuangan untuk melakukan pembelaan hukum terkait dengan mengembalikan hak kekayaan milik pihak yang dirugikan dari pihak yang menyebabkan kerugian. Namun, aturan hukum ini belum diterapkan oleh OJK sehubungan dengan kewenangannya untuk melakukan pengembalian uang milik nasabah asuransi tersebut.

Jadi dapat disimpulkan bahwa Otoritas Jasa Keuangan belum sepenuhnya melakukan tugas dalam mengawasi pelaku usaha atau dalam hal ini perusahaan asuransi terkait dengan kepatuhan perusahaan asuransi di dalam memenuhi hak dan kewajibannya terhadap nasabahnya. Padahal apabila dilihat di dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor : 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dijelaskan secara umum bahwa Otoritas Jasa Keuangan dapat melaksanakan pengawasan baik secara langsung atau tidak langsung terkait dengan kepatuhan pelaku usaha jasa keuangan dalam hal ini perusahaan asuransi.

### **Perlindungan Konsumen Oleh Otoritas Jasa Keuangan Terhadap Nasabah Asuransi Yang Dirugikan**

Asuransi saat ini telah dibutuhkan oleh manusia karena dengan adanya asuransi ini apabila terjadi hal-hal yang menimbulkan kerugian besar maupun kecil atau kerusakan maka dapat menggunakan asuransi sebagai pengganti kerugian atau kerusakan tersebut. Untuk itu, setiap nasabah yang melakukan penyimpanan uang atau dana di perusahaan asuransi biasanya memiliki tujuan tertentu seperti apabila terjadi kecelakaan maka uang yang ada di perusahaan asuransi itu dapat dipergunakan oleh nasabah asuransi itu sendiri.

Oleh karena itu, nasabah sangat berharap agar dana yang telah dia tabungkan di perusahaan asuransi tersebut terjamin keberadaannya dari berbagai hal yang dapat merugikan. Untuk itu, harus adanya perlindungan terhadap nasabah asuransi supaya nasabah tersebut tidak merasa dirugikan oleh pihak asuransi itu sendiri. Dengan adanya perlindungan konsumen (nasabah) asuransi ini memberikan perlindungan terhadap hak-hak nasabah sebagai konsumen asuransi. Selain itu, perlindungan konsumen terhadap nasabah asuransi juga mewujudkan rasa pertanggungjawaban yang semestinya dijalankan oleh perusahaan asuransi terhadap nasabahnya.

Namun sekarang ini masih juga ada perusahaan asuransi yang tidak bertanggung jawab sehingga biaya atau dana dari nasabah asuransi tersebut tidak terpenuhi bahkan yang parahnya lagi dana tersebut tidak dikembalikan sesuai dengan tabung yang telah dibayarkan oleh nasabah asuransi. Dengan adanya Kejadian ini maka pihak nasabah asuransi tersebut menjadi rugi sehingga diperlukan suatu perlindungan hukum terhadap nasabah asuransi sebagai konsumen yang menggunakan jasa asuransi.

Perlindungan hukum terhadap nasabah asuransi dalam menggunakan jasa perusahaan asuransi sebenarnya telah diatur di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dengan adanya aturan hukum ini memberikan kepastian hukum terkait dengan perlindungan terhadap nasabah asuransi sehingga jika terjadi peristiwa hukum seperti pihak perusahaan asuransi tidak melakukan pembayaran atau mengakibatkan kerugian kepada nasabah asuransi maka pihak nasabah asuransi diberikan perlindungan hukum atas hak-hak yang telah dilanggar oleh perusahaan asuransi tersebut.

Perlu ditekankan bahwa yang menjadi faktor utama yaitu kelemahan nasabah asuransi adalah tingkat kesadaran nasabah asuransi akan haknya untuk mendapatkan dana kembali masih sangat rendah karena terlalu percaya kepada pihak asuransi terkait dengan dana yang ditabungkan nya di perusahaan asuransi tersebut. Selain kurangnya kesadaran nasabah asuransi akan haknya sebagai konsumen, faktor yang menyebabkan terjadinya hal yang demikian juga karena tingkat pendidikan nasabah asuransi masih rendah terkait dalam hal perasuransian sehingga mereka masih dapat ditipu oleh pihak perusahaan asuransi dalam menabung uang atau dana di perusahaan asuransi tersebut.

Jika dilihat dari peristiwa yang telah terjadi terhadap kerugian yang dialami oleh nasabah asuransi tersebut maka sudah seharusnya diberlakukan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Hal ini dikatakan demikian karena mengingat posisi nasabah yang selaku pengguna jasa asuransi menduduki posisi lemah dimana posisi tersebut tidak seimbang dengan posisi perusahaan asuransi. Oleh karena itu, dengan adanya aturan hukum ini secara langsung bertujuan untuk meningkatkan kesadaran nasabah asuransi sehingga nasabah asuransi kedepannya akan lebih teliti dalam memahami perusahaan asuransi yang akan ia gunakan sedangkan secara tidak langsung dengan adanya aturan hukum ini mendorong perusahaan asuransi untuk melakukan dan kegiatan usahanya dengan penuh tanggung jawab dan kejujuran sehingga tidak menimbulkan kerugian terhadap nasabahnya sendiri.<sup>10</sup>

Dalam hal perlindungan nasabah dari perusahaan asuransi, Otoritas Jasa Keuangan memiliki tugas untuk mengambil tindakan berupa pencegahan atas kerugian yang dialami oleh nasabah asuransi. Adapun tindakan pencegahan yang diterapkan oleh pihak OJK seperti menginformasikan dan memberikan wawasan terhadap masyarakat terkait dengan karakteristik dalam sektor jasa keuangan, memerintahkan kepada perusahaan asuransi untuk memberhentikan kegiatan perusahaannya jika kegiatan tersebut akan menimbulkan berbagai macam kerugian yang nantinya akan ditanggung oleh nasabah asuransi itu sendiri.

Di dalam pasal 28 ayat (1) Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan Telah diatur terkait dengan perlindungan hukum terhadap masyarakat sebagai konsumen. Untuk itu, OJK diberikan kewenangan untuk menginformasikan dan memberikan edukasi terhadap masyarakat maupun nasabah asuransi. Adapun cara yang dapat dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan dalam memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat maupun nasabah asuransi tersebut seperti memberikan sosialisasi tentang program pencegahan terkait dengan kerugian yang akan ditimbulkan di dalam perusahaan asuransi tersebut.

Dengan adanya sosialisasi seperti ini akan memberikan informasi sekaligus mengingatkan kepada masyarakat maupun nasabah asuransi untuk lebih cerdas dan waspada terkait dengan tawaran berbagai macam asuransi dari perusahaan asuransi sehingga dana yang telah mereka tanamkan di asuransi tersebut dapat mereka nikmati sebagai konsumen asuransi. Selain Otoritas Jasa Keuangan melakukan sosialisasi kepada masyarakat maupun nasabah asuransi, Otoritas Jasa Keuangan dapat melaksanakan seminar di berbagai Perguruan Tinggi yang ada di daerah masing-masing. Dengan adanya seminar ini dan dan dijelaskan pula oleh para ahli dalam diskusi seminar tersebut maka akan mempermudah untuk masyarakat maupun nasabah memahami terkait dengan kerugian yang akan ditimbulkan apabila menanamkan dana di asuransi yang mana hasil dari jurnal akan dijelaskan oleh para mahasiswa maupun dosen yang telah mengikuti seminar tersebut.

Jika informasi dan edukasi benar-benar dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan maka masyarakat dan nasabah asuransi tidak begitu mudah terjebak oleh perusahaan asuransi di dalam menginvestasikan dana atau uangnya sehingga masyarakat maupun nasabah asuransi lebih teliti dan cermat untuk menyalurkan dananya ke pihak perusahaan asuransi dan tidak mengalami kerugian atau tidak dikembalikan uangnya sama sekali.

Dengan menginformasikan dan memberikan edukasi terhadap masyarakat maupun nasabah asuransi maka Otoritas Jasa Keuangan telah melakukan upaya preventif di dalam mengatasi resiko yang biasa dialami oleh nasabah asuransi ketika perusahaan asuransi tersebut mengalami kebangkrutan. Selain upaya preventif yang dapat dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan sebagaimana yang sudah dipaparkan di atas, Otoritas Jasa Keuangan juga dapat melakukan upaya represif seperti meminta lembaga Jasa Keuangan untuk memberhentikan kegiatannya jika menimbulkan kerugian terhadap nasabahnya dan Otoritas Jasa Keuangan juga dapat melaksanakan tindakan lain, dimana tindakan tersebut dibutuhkan dan juga sesuai dengan aturan hukumnya.

Adanya upaya represif yang dijalankan oleh OJK ini sebagai langkah yang harus dilakukan oleh nasabah asuransi untuk melaksanakan pengaduan oleh nasabah asuransi maupun masyarakat sebagai konsumen dari perusahaan asuransi karena mereka mengalami kerugian atas perbuatan yang dilakukan oleh perusahaan tersebut. Tidak hanya itu saja, upaya represif oleh OJK juga seperti mencabut terkait dengan izin usaha yang dilakukan oleh perusahaan asuransi serta memberikan sanksi kepada perusahaan asuransi tersebut apabila melakukan perbuatan yang merugikan baik masyarakat maupun nasabahnya sendiri.

Sebenarnya Otoritas Jasa Keuangan telah diberikan kewenangan juga dalam hal memberi pelayanan pengaduan konsumen. Hal ini tercantum di dalam Pasal 29 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, di mana dalam pasal itu secara umum menjelaskan terkait dengan pelayanan pengaduan konsumen apabila

---

<sup>10</sup> Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Perlindungan Konsumen*, (Bogor : Ghalia Indonesia, 2008), hal 9.

konsumen dalam hal ini nasabah asuransi mengalami kerugian yang dilakukan oleh perusahaan asuransi. Tidak hanya itu saja, di dalam Pasal 29 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan juga Menjelaskan terkait mekanisme untuk melakukan pengaduan konsumen oleh nasabah perusahaan serta memberikan fasilitas dalam menyelesaikan pengaduan konsumen yang diadakan oleh nasabah asuransi.

Di dalam hal pengaduan yang diberikan oleh Otoritas Jasa Keuangan selain terdapat di dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, Juga telah diatur dalam Peraturan OJK No.1/D.07/2013 tentang perlindungan konsumen sektor jasa keuangan pada Surat Edaran OJK No 2/SEOJK.07/2014 Tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen Pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan. Dalam pengaturan itu telah ditentukan terkait dengan dasar pengaduan yang dapat dilakukan oleh nasabah asuransi seperti ketidakpuasan nasabah terhadap pihak perusahaan karena telah terjadi kerugian yang begitu besar oleh nasabah asuransi seperti tidak mengembalikan dana yang selama ini telah diinvestasikan di perusahaan asuransi tersebut.

Jika memang nasabah asuransi yang telah mengalami kerugian yang diakibatkan oleh perusahaan asuransi tersebut maka tahap selanjutnya adalah Otoritas Jasa Keuangan melaksanakan penyelesaian terkait pengaduan yang telah dilakukan oleh nasabah asuransi tersebut berupa permohonan maaf dari pihak perusahaan asuransi atau memberikan ganti rugi kepada nasabah asuransi yang telah dirugikan sebagaimana telah diatur dalam Surat Edaran OJK Nomor 2/SEOJK.07/2014 Tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen.

Dalam menerapkan pembelaan hukum, Otoritas Jasa Keuangan diberikan kewenangan oleh Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan dalam menjalani tindakan tertentu kepada perusahaan asuransi dalam melakukan penyelesaian pengaduan nasabah asuransi yang telah dirugikan oleh perusahaan asuransi tersebut dengan cara melakukan mengajukan gugatan ke pengadilan. Hal ini dilakukan guna untuk memperoleh harta kekayaan milik nasabah asuransi yang telah dirugikan oleh perusahaan asuransi. Selain mengajukan gugatan ke pengadilan, Otoritas Jasa Keuangan juga dapat memperoleh ganti kerugian dari perusahaan asuransi karena tanah mengakibatkan kerugian terhadap nasabahnya.

Apabila dilihat dari perlindungan hukum yang dapat dijalankan oleh OJK terkait dengan melindungi nasabah asuransi sebagai konsumen dalam hal perasuransian maka sudah seharusnya Otoritas Jasa Keuangan melakukan perlindungan hukum tersebut. Namun pada kenyataannya walaupun telah ada pengaturan terkait dengan kewenangan Otoritas Jasa Keuangan untuk dalam memberi perlindungan kepada nasabah asuransi sebagai konsumen dalam menggunakan jasa perusahaan asuransi, sampai sekarang Otoritas Jasa Keuangan belum melakukan dan terkait dengan perlindungan hukum tersebut.

Kondisi yang demikian sangat memprihatinkan karena mengingat besarnya kerugian yang dialami oleh nasabah asuransi sampai dengan nasabah asuransi tidak menerima dari hasil penanaman dana di perusahaan asuransi. Padahal di dalam konsep hukum apabila sudah ada pengaturan terkait dengan tugas dan kewenangan yang telah ditentukan oleh hukum terhadap OJK sehingga sudah menjadi kewajiban OJK dalam melaksanakan atau menjalankan aturan hukum sebagaimana mestinya, bukan malah sebaliknya tidak menerapkan kewajibannya yang telah ditentukan dalam aturan hukum yang telah berlaku. Apabila hal ini terjadi maka keberadaan Otoritas Jasa Keuangan oleh masyarakat maupun nasabah asuransi akan dilakukan bahkan yang lebih parahnya lagi masyarakat maupun nasabah asuransi tidak percaya dengan keberadaan Otoritas Jasa Keuangan itu sendiri.

## SIMPULAN

1. Pengaturan tugas Otoritas Jasa Keuangan dalam mengatasi terjadinya nasabah asuransi yang dirugikan adalah telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dan Surat Edaran OJK Nomor 2/SEOJK.07/2014 Tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen.
2. Perlindungan konsumen oleh Otoritas Jasa Keuangan terhadap nasabah asuransi yang dirugikan adalah Belum ada perlindungan konsumen yang dilakukan oleh koperasi Jasa Keuangan terhadap nasabah asuransi yang dirugikan oleh perusahaan asuransi sedangkan Tugas dan kewenangan Otoritas Jasa Keuangan telah diatur di dalam peraturan perundang-undangan dengan tujuan untuk melindungi kepentingan nasabah asuransi apabila terdapat kerugian dari perusahaan asuransi.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Abdulkadir, Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Bandung : PT. Citra Aditya Bakti, 2004  
Ashshofa, Burhan, *Metodologi penelitian Kualitatif*, Jakarta : Gramedia, 2001  
Nasution, Az., *Suatu Pengantar Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Diadit Media, 2002  
Nasution, Bahder Johan, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, Bandung : Mandar Maju, 2008  
Marzuki, Peter Mahmud, *Penelitian Hukum*, Jakarta : Kencana, 2011  
Sutedi, Adrian, *Tanggung Jawab Produk Dalam Perlindungan Konsumen*, Bogor : Ghalia Indonesia, 2008

**Peraturan Perundang-Undangan**

Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan

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

Republik Indonesia, Surat Edaran OJK Nomor 2/SEOJK.07/2014 Tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen

**Website**

<https://economy.okezone.com/read/2020/01/16/320/2153604/kasus-jiwasraya-rugikan-1-000-nasabah-rp16-trilun-ada-mantan-bos-samsung>

<https://www.cnbcindonesia.com/market/20210417090010-17-238628/nasabah-asuransi-prudential-murka-serius-bawa-ke-ranah-hukum>