

PERLINDUNGAN HUKUM OLEH OTORITAS JASA KEUANGAN (OJK) TERHADAP PEMEGANG POLIS YANG BERKEDUDUKAN SEBAGAI KONSUMEN ASURANSI

Citra Hafshah Maharani

E-mail: citra.hafshahmaharani@gmail.com

Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta

Arief Suryono

E-mail: arsur15@yahoo.co.id

Dosen Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta

Article Information

Keywords: *Financial Services Authority; Policy Holders; Consumer Protection.*

Kata Kunci: Otoritas Jasa Keuangan; Pemegang Polis; Perlindungan Konsumen.

Abstract

This article aims to review the legal protection by the Financial Services Authority in an effort to protect policyholders as insurance consumers and examine the suitability of consumer protection regulated in Act Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection with the Financial Services Authority Regulation Number 01 / POJK 07/2013 concerning Consumer Protection in the Financial Services Sector. The research method used is normative legal research and sources of legal materials used are primary legal materials and secondary legal materials by means of literature study or documents. The results of the study note that the Policy Holder as a consumer of insurance services needs to be protected. Preventive protection measures by the OJK by issuing regulations, conducting socialization, and consumer complaints service mechanisms. Whereas repressive protection is carried out through dispute resolution mechanisms in the court, outside the court, or request for dispute resolution by the OJK. There is a conformity of consumer protection between Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection with Regulation of the Financial Services Authority Number 01 / POJK 07/2013 concerning Consumer Protection of the Financial Services Sector regarding the obligations of business and consumer actors, prohibited acts, and dispute resolution.

Abstrak

Artikel ini bertujuan untuk mengkaji perlindungan hukum oleh Otoritas Jasa Keuangan dalam upaya melindungi pemegang polis sebagai konsumen asuransi dan mengkaji kesesuaian perlindungan konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 01/POJK 07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif dan sumber bahan hukum yang digunakan adalah bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder dengan cara studi pustaka atau dokumen. Hasil penelitian diketahui bahwa Pemegang Polis sebagai

konsumen jasa asuransi perlu dilindungi kedudukannya. Upaya perlindungan preventif oleh OJK adalah dengan mengeluarkan regulasi, pelaksanaan sosialisasi, dan mekanisme pelayanan pengaduan konsumen. Sedangkan perlindungan represif dilakukan melalui mekanisme penyelesaian sengketa di pengadilan, di luar pengadilan, atau permohonan penyelesaian sengketa oleh OJK. Terdapat kesesuaian perlindungan konsumen antara Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 01/POJK/07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan mengenai hak kewajiban pelaku usaha dan konsumen, perbuatan yang dilarang, serta penyelesaian sengketa.

A. Pendahuluan

Kehidupan manusia akan selalu dihadapkan dengan berbagai kemungkinan keadaan yang tidak pasti. Keadaan yang tidak pasti tersebut berhubungan dengan takdir dan nasib manusia yang ditentukan oleh Tuhan. Risiko merupakan salah satu yang tidak dapat dilepaskan dari kehidupan manusia sehari-hari. Risiko adalah segala hal yang bisa terjadi pada diri manusia yang tidak diinginkan untuk terjadi (Tuti Rastuti, 2011 : 9). Melalui asuransi, risiko dimungkinkan dapat dialihkan kepada pihak penanggung, maka pihak tersebut mengikatkan diri akan mengganti kerugian apabila risiko itu benar-benar menjadi suatu kenyataan kehilangan atau kerugian (Djoko Prakoso dan I Ketut Murtika, 1987: 16).

Perusahaan asuransi dinilai merupakan perusahaan yang sanggup menanggung segala risiko tertanggungnya baik perorangan maupun badan usaha. Perusahaan asuransi mempunyai jangkauan yang menyangkut kepentingan-kepentingan sosial maupun kepentingan ekonomi serta menjangkau kepentingan masyarakat secara luas atau kepentingan – kepentingan individu. Namun, tak dapat dipungkiri bahwa dalam pelaksanaan peran perusahaan asuransi terkadang tidak sesuai harapan masyarakat dan masih terdapat banyak kekurangan dalam pelaksanaan industri asuransi yang juga merugikan konsumen jasa perusahaan asuransi baik pemegang polis, tertanggung, maupun peserta. Permasalahan yang selalu dialami oleh pemegang polis adalah sulitnya memperoleh pembayaran ganti kerugian ketika *evenement* terjadi. Selain itu penyebab mengapa polis tidak dibayar oleh perusahaan asuransi adalah karena kurangnya pengetahuan masyarakat itu sendiri, selain juga karena faktor agen asuransi.

Sepanjang tahun 2018 YLKI mencatat terdapat 21 (dua puluh satu) konsumen asuransi yang mengeluhkan sulitnya menarik klaim asuransi. Keterangan ini diperkuat dengan penjelasan Ketua Harian YLKI, mengatakan, tingginya tingkat

keluhan konsumen di sektor asuransi tidak lepas dari belum seriusnya Otoritas Jasa Keuangan (OJK) selaku regulator dalam mengawasi jalannya industri asuransi (Indira Rezkisari. *Republika*. dalam <https://nasional.republika.co.id/berita/pv4qyk328/sulit-klaim-asuransi-masuk-10-besar-keluhan-terbanyak-ylki>. diakses pada tanggal 8 Oktober 2019. Pukul 13.10 WIB). Keluhan sulitnya melakukan klaim asuransi menjadi primadona pengaduan sektor perasuransian di YLKI. Pada tahun 2018, YLKI mencatat ada 21 keluhan dari industri asuransi. Melewati paruh pertama 2019, YLKI pun mencatat bahwa terdapat kurang lebih 8 (delapan) keluhan.

Sebelum adanya Otoritas Jasa Keuangan (OJK), pengaturan perlindungan konsumen di Indonesia telah diatur secara khusus dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Selanjutnya disebut dengan UU PK) yang merupakan *umbrella act* dalam perlindungan konsumen di Indonesia (Agus Satory, 2015:272). UU PK memang merupakan payung hukum yang berkaitan dengan perlindungan Konsumen secara umum. Namun perlu diketahui bahwa UU PK pada dasarnya bukan merupakan awal dan akhir dari hukum yang mengatur mengenai perlindungan konsumen yang mana UU PK juga mengakui undang-undang lain yang akan muncul kemudian sebagai bagian dari hukum perlindungan konsumen.

Munculnya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (selanjutnya disebut dengan UU OJK) diharapkan dapat memberikan perlindungan bagi konsumen dalam sektor-sektor jasa keuangan termasuk di dalamnya adalah sektor asuransi. Pemegang Polis menjadi salah satu konsumen sektor jasa keuangan yang disebutkan dalam UU OJK, sehingga keberadaannya perlu dilindungi. Mengingat bahwa Pemegang Polis merupakan pihak yang menempatkan dananya di Perusahaan Asuransi. Berdasarkan Bab VI UU OJK yang mengatur mengenai Perlindungan Konsumen dan Masyarakat, dapat diketahui bahwa OJK memiliki wewenang di dalam Perlindungan Konsumen dan Masyarakat. OJK dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen lembaga jasa keuangan berwenang untuk mengeluarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (selanjutnya disebut dengan POJK). Hal ini sesuai dengan amanat Pasal 31 UU OJK bahwa ketentuan lebih lanjut mengenai perlindungan konsumen dan masyarakat diatur dengan POJK. Bentuk nyata payung hukum perlindungan konsumen sektor jasa keuangan oleh OJK dengan dikeluarkannya POJK Nomor 1/POJK 07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan (selanjutnya disebut POJK PK).

Peran OJK juga didukung dalam Bab XIII Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian yang menjelaskan mengenai kewenangan pengaturan dan pengawasan yang dilakukan oleh OJK. OJK mendapatkan amanat besar dari UU Perasuransian dalam hal mengatur dan mengawasi industri asuransi. Perlindungan konsumen sektor jasa asuransi turut menjadi salah satu tugas dan wewenang OJK. Berdasarkan hal tersebut maka penulis tertarik untuk mengkaji mengenai sejauh mana peran OJK dalam melindungi konsumen sektor jasa keuangan khususnya dalam industri asuransi yakni Pemegang Polis, serta

mencoba membandingkan apakah terdapat kesesuaian mengenai perlindungan konsumen yang diatur dalam UU PK dengan POJK PK.

B. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif, atau dikenal sebagai penelitian hukum doktrinal dengan menggunakan sumber bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Penelitian ini bersifat preskriptif yaitu suatu penulisan yang dimaksudkan untuk memberikan argumentasi untuk menyelesaikan masalah-masalah, mengenai apa yang seharusnya dilakukan dalam rangka kegiatan akademis harus melahirkan preskripsi yang dapat diterapkan (Peter Mahmud Marzuki, 2014:69). Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan perbandingan (*comparative approach*). Teknik pengumpulan bahan hukum dalam penelitian ini adalah studi pustaka (*library research*). Teknis analisis bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode silogisme yang menggunakan pola berpikir deduktif.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada dasarnya, kedudukan hukum pemegang polis asuransi merupakan tertanggung yang berhak menerima suatu premi, untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tak tertentu (Sunarmi, 2012: 19). Perlindungan hukum bagi para pemegang polis asuransi merupakan hal yang sangat penting dikarenakan polis adalah salah satu alat bukti tertulis yang menyatakan bahwa perjanjian asuransi antara tertanggung dan penanggung telah terjadi. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian (selanjutnya disebut dengan UU Perasuransian) menjelaskan bahwa Asuransi merupakan perjanjian antara perusahaan asuransi dan pemegang polis yang menjadi dasar penerimaan premi oleh perusahaan asuransi memiliki tujuan sebagai imbalan penggantian terhadap tertanggung atau pemegang polis dikarenakan terjadinya kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan, yang mungkin diderita tertanggung atau pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti.

UU Perasuransian juga turut mengatur mengenai perlindungan terhadap pemegang polis khususnya dalam Pasal 53 dan Pasal 54. Pasal 53 ayat (1) menjelaskan diantaranya bahwa Perusahaan Asuransi dan Perusahaan Asuransi Syariah wajib menjadi peserta program penjamin polis. Artinya, perusahaan asuransi sebagai peserta penjamin polis dimaksudkan untuk menjamin pengembalian sebagian atau seluruh hak para pemegang polis, tertanggung, atau peserta ketika perusahaan asuransi atau perusahaan asuransi syariah dicabut izinnya dan dilikuidasi. Selain itu, keberadaan program penjaminan polis juga dimaksudkan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap industri perasuransian pada umumnya sehingga diharapkan dapat meningkatkan minat

masyarakat untuk menggunakan jasa asuransi. Namun pada kenyataannya, amanat pembentukan penyelenggaraan program penjaminan polis hingga saat ini belum juga terbentuk. Padahal, tujuan dengan adanya Lembaga Penjaminan Polis (LPP) untuk mencegah masyarakat dirugikan akibat lembaga asuransi yang dinyatakan gagal dan ditutup sehingga menyebabkan premi asuransi nasabah tidak bisa dibayar.

UU Perasuransian banyak memberi amanat kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai regulator industri asuransi. OJK melalui Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (UU OJK) turut mengatur perlindungan konsumen dan masyarakat. Pemegang Polis dalam UU OJK diklasifikasikan dalam konsumen sektor jasa keuangan yakni konsumen jasa asuransi, yang mana artinya perlindungan pemegang polis turut menjadi wewenang dari OJK. Sesuai dengan amanat Pasal 31 UU OJK, bahwasanya ketentuan mengenai perlindungan Konsumen lebih lanjut diatur melalui Peraturan OJK (POJK) yakni POJK Nomor 1/POJK 07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan (selanjutnya disebut dengan POJK PK). Mengacu pada teori perlindungan hukum, Philipus M. Hadjon (1897:4-5) menyatakan bahwa sarana perlindungan hukum terbagi menjadi 2 (dua) jenis yakni perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif.

Upaya OJK dalam hal perlindungan pemegang polis secara preventif dilakukan melalui regulasi, sosialisasi, dan pelayanan pengaduan konsumen. Melalui regulasi, OJK selaku regulator mengeluarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) ataupun Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan (SEOJK), diantaranya adalah POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, SEOJK Nomor 1/SEOJK.07/2014 tentang Pelaksanaan Edukasi Dalam Rangka Meningkatkan Literasi Keuangan kepada Konsumen dan/atau Masyarakat, POJK NOMOR 73 /POJK.05/2016 tentang Tata Kelola Perusahaan yang Baik Bagi Perusahaan Perasuransian, POJK Nomor 18 /POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan dan SEOJK Nomor 17 /SEOJK.07/2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan. Melalui sosialisasi, OJK sendiri telah membuat "Modul Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan" yang diprakarsai oleh Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen OJK yang ditujukan untuk menginformasikan fitur dasar produk dan atau layanan jasa keuangan, manfaat, biaya, risiko, hak, dan kewajiban. Selain itu dengan memberikan edukasi serta komunikasi kepada seluruh lapisan masyarakat. Melalui pelayanan pengaduan, OJK memfasilitasi konsumen melalui layanan pengaduan konsumen dengan memuat suatu sistem terintegrasi apabila konsumen merasa dirugikan dengan pelayanan Pelaku Usaha Jasa Keuangan sebagai contohnya dengan melalui Surat tertulis ditujukan kepada : Anggota Dewan Komisiner Otoritas Jasa Keuangan Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen, layanan telepon, surat elektronik (*e-mail*), dan form pengaduan *online*.

Upaya OJK dalam hal perlindungan pemegang polis secara represif dengan tujuan untuk menyelesaikan sengketa. Mengacu pada Pasal 39 POJK PK, dijelaskan

bahwasanya ketika terjadi ketidaksepakatan mengenai usaha preventif yaitu penyelesaian pengaduan, maka Konsumen dapat melakukan penyelesaian secara represif berupa penyelesaian di luar pengadilan maupun melalui pengadilan. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dapat dilakukan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa. Apabila tidak dapat diselesaikan melalui lembaga penyelesaian sengketa, maka konsumen dapat melakukan permohonan kepada OJK untuk memfasilitasi penyelesaian pengaduan Konsumen yang telah dirugikan oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

Mengenai perlindungan konsumen yang dilakukan oleh OJK, timbul pertanyaan bahwa apakah UU Perlindungan Konsumen juga turut berperan dalam hal perlindungan konsumen sektor jasa keuangan dalam hal ini pemegang polis. Sebagaimana yang dapat diketahui bahwa UU Perlindungan Konsumen merupakan *umbrella act* dalam perlindungan konsumen di Indonesia (Agus Satory, 2015:272). Penulis mencoba untuk mengkomparasikan substansi perlindungan konsumen yang terdapat dalam UU PK dengan POJK PK. Hasilnya, dapat diketahui bahwa terdapat beberapa kesesuaian antara kedua aturan ini. Kesesuaian yang didapatkan diantaranya adalah mengenai Hak dan Kewajiban Konsumen, Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha, Perbuatan yang dilarang, dan Penyelesaian Sengketa.

Berdasarkan Hak dan Kewajiban Konsumen pada intinya baik UU PK ataupun POJK PK memfasilitasi perlindungan hak konsumen untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang baik sesuai prinsip yang berlaku dalam perlindungan konsumen berupa informasi, edukasi, pengaduan, hingga penyelesaian sengketa serta wajib memiliki iktikad baik dalam melakukan transaksi baik jual beli maupun transaksi dalam sektor jasa keuangan. Sedangkan kesesuaian dalam hal Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha didapati bahwa pelaku usaha berhak untuk memastikan adanya iktikad baik dan mendapatkan perlindungan dari perbuatan konsumen yang dirasa tidak beriktikad baik. Pelaku usaha memiliki kewajiban dalam memberikan informasi produk dan pelayanan dengan benar, jujur, jelas, dan tidak menyesatkan tidak diskriminatif, dan bertanggungjawab dengan memberikan ganti rugi atau kompensasi akibat adanya kesalahan atau kelalaian yang dilakukan oleh Pelaku Usaha.

Mengenai dalam hal kesesuaian perbuatan yang dilarang antara kedua peraturan perundang-undangan tersebut terdapat dalam larangan melakukan pemaksaan kepada konsumen ketika menawarkan barang, jasa, produk, atau layanan yang mana hal tersebut dapat menyebabkan kerugian pada konsumen baik secara materiil maupun imateriil seperti gangguan fisik atau psikis serta larangan ketentuan Klausula Baku yang disediakan oleh pelaku usaha dengan tujuan merugikan konsumen, dan secara sepihak hanya menguntungkan pihak pelaku usaha. Sedangkan kesesuaian mengenai penyelesaian sengketa antara UU PK dan POJK PK dapat diketahui bahwa baik UUPK maupun POJK PK memfasilitasi konsumen dalam hal penyelesaian sengketa dapat di luar pengadilan maupun di luar pengadilan.

D. Simpulan

Hasil pembahasan diatas menunjukkan bahwa melalui perlindungan preventif, OJK memberikan sarana regulasi, sosialisasi, serta pelayanan pengaduan. Sedangkan perlindungan represif yang dilakukan OJK berupa penyelesaian sengketa baik di pengadilan maupun di luar pengadilan atau melakukan permohonan kepada OJK untuk memfasilitasi penyelesaian pengaduan Konsumen dengan mengedepankan penyelesaian sengketa melalui jalur non-litigasi dengan menggunakan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) yang terdaftar pada OJK. Selain itu, dapat diketahui bahwa esesuaian mengenai perlindungan konsumen antara UU PK dan POJK PK terutama dalam hal hak dan kewajiban konsumen, hak dan kewajiban pelaku usaha, perbuatan dilarang yang dilakukan oleh Pelaku Usaha, serta penyelesaian sengketa.

E. Saran

Berdasarkan pembahasan diatas, penulis memberikan saran kepada pemerintah dan OJK untuk mempercepat skema pembentukan Lembaga Penjamin Polis (LPP) yang seharusnya sudah terbentuk 3 (tiga) tahun setelah UU Perasuransian diundangkan yang artinya maksimal pada tahun 2017. Kedudukan LPP sangatlah penting demi menjamin dana pemegang polis ketika Perusahaan Asuransi dinyatakan dapat merugikan pemegang polis sebagai konsumen sebagai contoh adalah gagal bayar klaim. Bagi masyarakat, yakni pemegang polis sebagai konusmen jasa asuransi perlu lebih cermat dan teliti dalam memilih perusahaan asuransi beserta produknya, memahami draft perjanjian asuransi untuk meminimalisir kasus yang merugikan konsumen seperti gagal bayar klaim dan memahami prosedur pengaduan sengketa konsumen kepada OJK.

F. Daftar Pustaka

Buku

Djoko Prakoso dan I ketut Murtika. 1987. *Hukum Asuransi Indonesia*. Jakarta: Bina Aksara.

Tuti Rastuti. 2011. *Aspek Hukum Perjanjian Asuransi*. Jakarta : Buku Seru.

Jurnal Nasional

Agus Satory. 2015. "Perjanjian Baku dan Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Bisnis Sektor Jasa Keuangan: Penerapan dan Implementasinya di Indonesia". *Padjadjaran Jurnal Ilmu Hukum*. Volume 2 Nomor 2. Bandung: Fakultas Hukum Universitas Padjajaran.

Agus Suwandono. 2016. "Implikasi Pemberlakuan Undang-Undang Otoritas Jasa

Keuangan Terhadap Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan Dikaitkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen". *Jurnal Perspektif*. Volume 21 Nomor 1. Surabaya : Fakultas Hukum Universitas Wijaya Kusuma.

- Anindya Nugrahani Kusumoardi, Rinitami Njatrijani, dan Suradi. 2016. "Klausula Baku Dalam Polis Asuransi Kebakaran Ditinjau Dari Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi Pada PT Asuransi Jasa Indonesia)". *Diponegoro Law Journal*. Volume 5 Nomor 3. Semarang : Fakultas Hukum Universitas Diponegoro.
- Az Nasution. 2001. "Berlakunya Undang – Undang Perlindungan Konsumen Pada Seluruh Barang Dan Atau Jasa Tinjauan Pada Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999" (makalah disampaikan pada seminar perlindungan konsumen di Universitas Padjajaran). Bandung : Universitas Padjajaran.
- Desi Aeriani Putri, Sri Walny Rahayu. 2019. "Mekanisme Perlindungan Konsumen Usaha Asuransi Oleh Otoritas Jasa Keuangan". *Kanun Jurnal Ilmu Hukum*. Volume 21 Nomor 1. Medan : Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara.
- Fajrin Husain. 2016. "Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Polis Asuransi Menurut UU Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian". *Lex Crimen*. Volume 5. Nomor 6. Manado : Fakultas Hukum Universitas Sam Ratulangi.
- Fransiska Ari Indrawati. 2012. "Mencermati Celah Independensi OJK Dalam UU OJK". *Buletin Hukum Perbankan Dan Kebanksentralan*. Volume 10 Nomor 1. Jakarta : Bank Indonesia.
- Hesty D. Lestari. 2012. "Otoritas Jasa Keuangan: Sistem Baru Dalam Pengaturan dan Pengawasan Sektor Jasa Keuangan". *Jurnal Dinamika Hukum*. Volume 12 Nomor 3. Purwokerto : Fakultas Hukum Universitas Jenderal Soedirman.
- Inosentius Samsul. 2013. "Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan Pasca Pembentukan Otoritas Jasa Keuangan (OJK)". *Jurnal Negara Hukum*. Volume 4 Nomor 2. Jakarta : Bidang Hukum Pusat Pengkajian, Pengolahan Data dan Informasi Setjen DPR RI.
- M. Muhtarom. 2014. "Asas-asas Hukum Perjanjian. Suatu Landasan dalam Pembuatan Kontrak". *SUHUF*. Volume 26 Nomor 1. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Rebekka Dosma Sinaga. 2013. "Sistem Koordinasi Antara Bank Indonesia Dan Otoritas Jasa Keuangan Dalam Pengawasan Bank Setelah Lahirnya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan". *Jurnal Hukum Ekonomi*. Volume 1 Nomor 2. Medan : Universitas Sumatera Utara.
- Sunarmi. 2012. "Pemegang Polis Asuransi Dan Kedudukan Hukumnya". *Jurnal Ilmu Hukum*. Volume 3 Nomor 1. Medan : Universitas Sumatera Utara.
- Zulkarnain Sitompul. 2004. "Menyambut Kehadiran Otoritas Jasa Keuangan (OJK)". *Pilars*. No 2 Tahun VII. Jakarta : Universitas Mpu Tantular.
- Zulkarnain Sitompul. 2012. "Konsepsi dan Transformasi Otoritas Jasa Keuangan". *Jurnal Legislasi Indonesia*. Volume 9 Nomor 3. Jakarta.

Pustaka Maya

Indira Rezkisari. Republika. Sulit Klaim Asuransi Masuk 10 Besar Keluhan Terbanyak YLKI <https://nasional.republika.co.id/berita/pv4qyk328/sulit-klaim-asuransi-masuk-10-besar-keluhan-terbanyak-ylki>. Diakses tanggal 8 Oktober 2019 Pukul 13.10 WIB.