

JURNAL ILMIAH

**PERLINDUNGAN KONSUMEN ASURANSI PASCA TERBENTUKNYA
UU NO. 21 TAHUN 2011 TENTANG OTORITAS JASA KEUANGAN**



Diajukan Oleh :

DEPRIS ROLAN SIRAIT

N P M : 08 05 09863

Program Studi : Ilmu Hukum

Program Kekhususan : Hukum Ekonomi dan Bisnis

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

FAKULTAS HUKUM

2013

HALAMAN PERSETUJUAN

**PERLINDUNGAN KONSUMEN ASURANSI PASCA TERBENTUKNYA
UU NO. 21 TAHUN 2011 TENTANG OTORITAS JASA KEUANGAN**

Diajukan Oleh :

DEPRIS ROLAN SIRAIT

N P M : 08 05 09863

Program Studi : Ilmu Hukum

Program Kekhususan : Hukum Ekonomi dan Bisnis

Telah Diketahui Oleh:

Dosen Pembimbing Pada Tanggal 23 Januari 2014



J. Widiantoro, S.H., M.H

Mengetahui

Dekan,



DR. Y. Sari Murti Widiyastuti, S.H., M.Hum.

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Perlindungan Konsumen Asuransi Pasca Terbentuknya UU No. 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan. Penulisan ini bertujuan untuk mengetahui kondisi perlindungan terhadap konsumen asuransi sebelum dan pasca terbentuknya UU No. 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan. Proses penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif, yaitu dengan metode penelitian hukum dengan cara meneliti bahan pustaka. Dengan metode studi pustaka ini, maka akan dideskripsikan hal-hal yang berkaitan dengan perlindungan konsumen asuransi, membandingkannya dengan setiap data, serta memberikan penilaian terhadap pengaruh terbitnya UU No. 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan. Dari penelitian ini ditemukan sebuah hasil bahwa Otoritas Jasa Keuangan sangat bergerak aktif, meski bertahap, dalam melindungi konsumen dalam industri keuangan, baik itu perbankan ataupun sektor keuangan non-bank, seperti asuransi.

Kata kunci: perlindungan konsumen asuransi, Otoritas Jasa Keuangan.

PERLINDUNGAN KONSUMEN ASURANSI PASCA TERBENTUKNYA

UU NO. 21 TAHUN 2011 TENTANG OTORITAS JASA KEUANGAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan ekonomi Indonesia melalui perusahaan asuransi adalah seiring dengan munculnya pemikiran dalam masyarakat mengenai suatu ketidakpastian mengenai aktivitas ekonomi yang dilakukannya. Kesadaran akan resiko yang akan terjadi itulah yang membawa masyarakat untuk terlibat dalam asuransi.

Perkembangan usaha perasuransian di suatu negara mengikuti perkembangan ekonomi masyarakatnya. Semakin tinggi tingkat pendapatan per kapita masyarakat, makin mampu masyarakat memiliki harta kekayaan dan makin dibutuhkan pula perlindungan keselamatannya dari ancaman bahaya. Karena pendapatan masyarakat meningkat, maka kemampuan membayar premi asuransi semakin meningkat, dengan demikian, usaha perasuransian juga berkembang.

Kasus terbaru yang menggambarkan sulitnya penyelesaian klaim asuransi terjadi pada bulan Mei 2013 pada Asuransi Multi Artha Guna (MAG) Kantor Cabang Yogyakarta dimana penyelesaiannya bisa dikatakan tidak sesuai dengan pertanggungan resiko yang disepakati dalam polis asuransi. Pihak nasabah dalam hal ini merasa tidak menerima nilai pertanggungan sesuai yang dijanjikan karena pihak asuransi memberikan ganti rugi yang tidak sesuai dengan akad

perjanjian. Sampai saat ini penyelesaian kasus ini masih belum ada berita dan titik temu yang dapat diterima pihak nasabah.

Asuransi harusnya berperan lebih baik akan perjanjian pertanggungan. Hal itu semua sudah diatur dalam dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD), Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 Tentang Usaha Perasuransian beserta Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 1992 jo Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Usaha Perasuransian.

Dari deretan peraturan yang mengatur perasuransian dibutuhkan sebuah lembaga independen yang mengawasi industri keuangan yang terjadi di Indonesia, termasuk asuransi itu sendiri. Lembaga itu adalah Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

Saat Pasal 17 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 Tentang Usaha Perasuransian yang berisi sanksi terhadap perusahaan perasuransian kurang diindahkan dalam perjalanannya, maka pembentukan lembaga OJK yang bersifat independen ini dianggap tepat. Dalam Pasal 6 huruf (c) UU No. 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan disebutkan bahwa melaksanakan tugas pengaturan dan pengawasan terhadap kegiatan jasa keuangan di sektor Perasuransian, Dana Pensiun, Lembaga Pembiayaan, dan Lembaga Jasa Keuangan Lainnya.

Perusahaan perasuransian diatur dan diawasi menjadi sangat lebih ketat, sementara konsumen mendapat perhatian yang utama pasca dibentuknya Lembaga OJK ini. Dari latar belakang itulah penulis melakukan penulisan tentang “Perlindungan Konsumen Asuransi Pasca Terbentuknya UU No. 21 Tahun 2011

Tentang Otoritas Jasa Keuangan” yang mulai berlaku pada saat tanggal diundangkannya UU No. 21 Tahun 2011, yaitu tanggal 22 November 2011.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang persoalan yang telah diuraikan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian adalah: Bagaimana perlindungan konsumen asuransi pasca terbentuknya UU Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan?

C. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian hukum normatif, yaitu metode penelitian hukum kepustakaan yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka yang ada, berdasarkan norma hukum dan peraturan perundang-undangan.

2. Sumber Data

a. Bahan Hukum Primer

- 1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- 2) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- 3) Kitab Undang-Undang Hukum Dagang
- 4) Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian.
- 5) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- 6) Undang-Undang Nomor 21 tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.

b. Bahan hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder itu diartikan sebagai bahan hukum yang tidak mengikat tetapi menjelaskan mengenai bahan hukum primer yang akan memberikan petunjuk ke mana peneliti akan mengarah. Yang dimaksud dengan bahan sekunder disini oleh penulis adalah doktrin-doktrin yang ada di dalam buku, jurnal hukum, dan media.

3. Proses Berfikir

Langkah terakhir dengan menarik kesimpulan secara deduktif yaitu metode penyimpulan yang bertitik tolak dari preposisi umum yang kebenarannya telah diketahui dan berakhir pada suatu kesimpulan yang bersifat khusus.

D. Pembahasan

1. Konsumen

Konsumen dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen didefinisikan sebagai setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Berdasarkan Pasal 1 Angka 1 UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa “Perlindungan konsumen adalah

segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Perlindungan konsumen yang dijamin oleh undang-undang ini adalah adanya kepastian hukum terhadap segala kebutuhan konsumen.

Konsumen asuransi adalah Setiap orang yang terikat ke dalam sebuah perjanjian asuransi. Keputusan konsumen saat memilih dan menggunakan produk dalam sektor jasa merupakan pengambilan keputusan oleh konsumen dalam memilih, membeli, memakai serta memanfaatkan produk, jasa, gagasan, atau pengalaman dalam rangka memuaskan kebutuhan dan hasrat konsumen.

Tujuan konsumen ada pada Pasal 3 UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Melihat tujuan yang ingin dicapai Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini adalah ingin memberikan keadilan serta kepastian hukum bagi konsumen serta diharapkan agar konsumen lebih terlindungi dalam hal pemenuhan barang dan atau jasa ataupun dalam rangka memperoleh ganti kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa, termasuk dalam hal perasuransian.

Ada beberapa hak –hak tertanggung dan penanggung dalam perjanjian asuransi yang disepakati. Hak tertanggung adalah:

1. Menuntut agar polis ditandatangani oleh penanggung (Pasal 259 KUHD)
2. Menuntut agar polis segera diserahkan oleh penanggung (Pasal 260 KUHD)

3. Meminta ganti kerugian

Hak penanggung adalah:

1. Menuntut pembayaran premi kepada tertanggung sesuai dengan perjanjian.
2. Meminta keterangan yang benar dan lengkap kepada tertanggung yang berkaitan dengan obyek yang diasuransikan kepadanya.
3. Memiliki premi dan bahkan menuntutnya dalam hal peristiwa yang diperjanjikan terjadi tetapi disebabkan oleh kesalahan tertanggung sendiri. (Pasal 276 KUHD)
4. Memiliki premi yang sudah diterima dalam hal asuransi batal atau gugur yang disebabkan oleh perbuatan curang dari tertanggung. (Pasal 282 KUHD) melakukan asuransi kembali kepada penanggung yang lain, dengan maksud untuk membagi risiko yang dihadapinya (Pasal 271 KUHD)

Beberapa instrumen dan lembaga perlindungan konsumen adalah: Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), Badan Mediasi Asuransi Indonesia (BMAI), Dewan Asuransi Indonesia (DAI), dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

2. Asuransi

Asuransi adalah serapan kata dari *assurantie* (Belanda), *assurance* (Inggris). Istilah asli dalam bahasa Belanda yaitu *verzekering*, yang berarti

pertanggung. Pengertian asuransi menurut ketentuan Pasal 1 ayat (1) UU No.2

Tahun 1992 Tentang Usaha Perasuransian adalah:

“Perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak Penanggung mengikatkan diri kepada Tertanggung, dengan menerima premi asuransi, memberikan penggantian kepada Tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita Tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seorang yang dipertanggung.”

Unsur-unsur asuransi:

- a. Unsur Subyek
- b. Unsur Obyek
- c. Status pihak-pihak
- d. Peristiwa asuransi

Dalam hubungannya dengan tujuan asuransi Wirjono Projodikoro menyatakan bahwa perjanjian asuransi mempunyai tujuan:

1. Tujuan ekonomis (*economisch-doel*) yaitu seseorang akan melakukan perjanjian asuransi apabila ia merasa tidak dapat atau tidak mau menanggung sendiri suatu risiko material, dengan demikian terdapat 2 fungsi yaitu pemindahan risiko dan pembagian risiko.
2. Tujuan sosial (*sociale-doel*) yaitu adanya perhatian terhadap para korban. Dengan adanya asuransi itu diharapkan agar supaya para korban yang termasuk golongan yang tidak mampu tidak berada dalam keadaan terlantar dan tanpa suatu sumber penghasilan.

Asas-asas dalam asuransi, yaitu: Asas Indemnitas, Asas Kepentingan (*Insubrable Interest*), Asas itikad baik (*Good Faith*), Asas subrogasi pada penanggung.

3. Otoritas Jasa Keuangan

Di Indonesia, Bank Indonesia (BI) merupakan bank sentral yang melakukan pengawasan sektor jasa keuangan. Seiring berjalannya waktu fungsi pengaturan dan pengawasan yang dimiliki BI berpindah pada sebuah lembaga pengawasan sektor jasa keuangan yang independen, yaitu Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

Menurut penjelasan Pasal 34 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 Tentang Bank Indonesia, OJK bersifat independen dan dalam menjalankan tugasnya dan kedudukannya berada diluar pemerintah dan berkewajiban menyampaikan laporan kepada Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) dan Dewan Perwakilan Rakyat (DPR).

Pengertian OJK dalam UU No.21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan (OJK) adalah lembaga yang independen dan bebas dari campur tangan pihak lain, yang mempunyai fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan, dan penyidikan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang OJK.

OJK dibentuk untuk mewujudkan perekonomian nasional yang mampu tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, diperlukan kegiatan didalam sektor jasa keuangan yang terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel, serta

mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, dan mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat.

Sementara fungsi dari OJK itu sendiri adalah untuk menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan.

Tugas OJK dalam Pasal 6 UU No 21 Tahun 2011 yaitu melaksanakan tugas pengaturan dan pengawasan terhadap Kegiatan jasa keuangan di sektor Perbankan, sektor Pasar Modal, serta sektor Perasuransian, Dana Pensiun, Lembaga Pembiayaan, dan Lembaga Jasa Keuangan Lainnya.

Ringkasnya OJK saat ini adalah lembaga yang mengawasi seluruh industri keuangan nasional. Secara perlahan OJK akan mulai melakukan pengawasan industri keuangan nasional. Dalam Pasal 55 UU OJK, OJK akan mengambil peran Bapepam sejak 31 Desember 2012, dan akan mengambil wewenang Bank Indonesia pada pengaturan dan pengawasan kegiatan jasa keuangan di bidang perbankan. Dengan demikian OJK lebih memiliki pengaturan dan pengawasan yang lebih luas dibandingkan dengan Bapepam-LK dan Bank Indonesia, yaitu semua sektor industri keuangan yang ada di Indonesia.

4. Pengawasan Asuransi dan Perlindungan Asuransi Pasca Terbentuknya

OJK

a. Asuransi Sebelum Terbentuknya OJK

Berdasarkan laporan yang telah dipublikasikan hingga 2011 lalu, investasi perusahaan asuransi jiwa sebesar Rp 200,39 triliun atau naik 20 persen dibanding periode yang sama tahun lalu. Sementara investasi asuransi umum naik 18 persen

menjadi Rp 39,47 triliun. Aset asuransi jiwa juga naik 20 persen menjadi Rp 225,54 triliun dan aset asuransi umum naik 17 persen menjadi Rp 53,76 triliun.

Perusahaan asuransi sangat berkembang, hingga mencapai 864 perusahaan asuransi, dan memberikan aset yang sangat besar. Semakin banyak perusahaan asuransi, maka seharusnya semakin hati-hati pula masyarakat konsumen untuk memilih asuransi yang tepat.

b. Asuransi Pasca Terbentuknya OJK

OJK melakukan pengawasan ketat seperti apa yang tertulis dalam Pasal 9 ayat (1) dan (2) UU No. 2 Tahun 1992 Tentang Usaha Perasuransian jo Pasal 9 ayat (1) PP No. 63 Tahun 1999 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 1992 Tentang Penyelenggaraan Usaha Perasuransian, dimana di dalam pasal tersebut dijelaskan mengenai mendapatkan izin serta syarat untuk mendirikan perusahaan perasuransian.

Beberapa perusahaan perbankan dan non perbankan mendapat teguran bahkan pencabutan izin usaha oleh OJK. Perusahaan yang tidak sanggup memenuhi modal awal perusahaan dan tidak melakukan *merger* sebagai upaya penyelamatan perusahaan, maka OJK segera mencabut izin usaha.

c. Perlindungan Konsumen Sebelum Terbentuknya OJK

Posisi konsumen sebelum terbentuknya OJK adalah memiliki hak yang diatur secara umum dalam Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen. Pada pasal tersebut tertulis jelas apa-apa saja yang menjadi hak dari pada konsumen. Namun secara umum dan luas UU Perlindungan Konsumen memberikan hak-hak yang secara tidak langsung ditulis pada UU tersebut. Misalnya pada apa yang diatur

sebagai hal-hal yang menjadi kewajiban pelaku usaha serta hal-hal yang dilarang untuk dilakukan pelaku usaha adalah merupakan bagian dari pada konsep melindungi konsumen dan menjaga hak-hak konsumen.

d. Perlindungan Konsumen Pasca Terbentuknya OJK

Dalam rangkaiannya pada Pasal 28 UU No. 21 Tahun 2011 Tentang OJK, yang wewenangnya diberikan kepada lembaga yang bernama OJK untuk menerapkan fungsi edukasi dan perlindungan konsumen dalam sektor jasa keuangan. Fungsi edukasi dan perlindungan konsumen menjadi nilai tambah tersendiri bagi OJK karena ini menjadi pilar penting bagi OJK untuk mewujudkan sistem keuangan nasional yang baik.

Otoritas Jasa Keuangan juga menerbitkan Peraturan OJK Nomor : 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Konsumen sangat diutamakan dalam peraturan ini. Ini terlihat bagaimana perumusan mengenai perlindungan konsumen sektor jasa keuangan sangat lengkap.

e. Kelebihan OJK

Keunggulan OJK adalah sistem ini mempunyai koordinasi untukantisipasi krisis global yang terjadi sekarang. Selain itu adanya perlindungan nasabah atau konsumen yang telah diatur secara lengkap lewat peraturan baru Peraturan OJK Nomor : 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

Pengawasan OJK terhadap jasa keuangan melalui koordinasi antara OJK, otoritas moneter, pemerintah dan LPS, yang telah diatur dalam UU OJK, maka

diharapkan semakin bertambahnya lembaga keuangan yang sehat, efektif dan melayani nasabah dengan baik. Itu merupakan elemen penting terciptanya daya tahan sistem keuangan dalam mengatasi gejolak ekonomi nasional.

f. Kelemahan OJK

Terbatasnya cakupan OJK pada bank, bank perkreditan rakyat (BPR), dan lembaga keuangan non-bank (LKNB). OJK juga tidak mencakup pada koperasi simpan pinjam, lembaga keuangan, mikro dan BMPT.

Selain itu, *microprudential* yang dipegang OJK dan *macroprudential lender of the last* di sektor perbankan yang dipegang oleh Bank Indonesia (BI). Pemisahan seperti ini pernah terjadi di Inggris, dan hasilnya membuat perbankan di Inggris akhirnya harus *bailout*.

E. Kesimpulan

- a. Beberapa peraturan perundangan yang mengatur mengenai usaha perasuransian dan perlindungan terhadap konsumen menjadi modal utama untuk menjaga hubungan antar konsumen dan pelaku usaha untuk terlibat aktif dan *fair* dalam industri keuangan Indonesia.
- b. Pemerintah melalui OJK akan melakukan pengawasan terhadap usaha perasuransian dan membuka pengaduan masyarakat melalui Pembentukan Sistem Pelayanan Konsumen Keuangan Terintegrasi (*Financial Customer Care/FCC*) dan Cetak Biru Program Literasi Keuangan Nasional.
- c. Konsumen di Indonesia pada umumnya masih mendapat persoalan mengenai pemenuhan hak-haknya secara penuh.

- d. Sifat dari konsumen itu sendiri yang tidak memiliki sifat yang kritis untuk memperjuangkan hak-haknya.
- e. SDM yang kurang memadai juga akan berpengaruh dalam penjualan asuransi.
- f. Kurangnya keseriusan pemerintah dan penegak hukum untuk melakukan perlindungan terhadap konsumen.

F. Saran

1. Terbentuknya OJK dan beberapa peraturan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen seharusnya lebih sering disosialisasikan pada publik.
2. Konsumen harus mendapat tempat yang lebih untuk melakukan pengaduan, dan sebaliknya, pemerintah juga harus merespon dengan segera pengaduan yang dilakukan konsumen untuk menjamin bahwa hak-hak mereka telah dijamin dan terjaga.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Agus Prawoto, 1995. *Hukum Asuransi Dan Kesehatan Perusahaan Asuransi*, BPFE, Yogyakarta.
- C.S.T Kansil, 2002. *Pokok-Pokok Pengetahuan Hukum Dagang Indonesia*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Djoko Prakoso, 2000. *Hukum Asuransi Indonesia*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Emmy Pangaribuan Simanjuntak, 1980. *Hukum Pertanggung dan Perkembangan*, Badan Pembinaan Hukum Nasional, Jakarta.
- , 1990. *Hukum Perlanggungan*, Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani. 2003, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Man Suparman Sastrawidjaya, 2003. *Aspek-Aspek Hukum Asuransi dan Surat Berharga*, Alumni, Bandung.
- , 2004. *Hukum Asuransi, Perlindungan Tertanggung, Asuransi Depositi, Usaha Perasuransian*, Alumni, Bandung.
- Man Suparman Sastrawidjaya dan Endang, 2003. *Hukum Asuransi, Perlindungan Tertanggung, Asuransi Deposito, Usaha Perasuransian*, Alumni, Bandung.
- Mashudi, H. & Moch.Chidir All, 1995. *Hukum Asuransi*, Mandar Maju, Bandung.
- Muhammad Abdul Kadir, 1983. *Pokok-Pokok Hukum Pertanggung*, Alumni, Bandung.
- , 2002. *Hukum Asuransi Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Otoritas Jasa Keuangan, 2013, *Laporan Triwulanan I Otoritas Jasa Keuangan*, Otoritas Jasa Keuangan, Jakarta.
- , 2013, *Laporan Triwulanan II Otoritas Jasa Keuangan*, Otoritas Jasa Keuangan, Jakarta.
- Shidarta, 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT. Grasindo, Jakarta.

Sri Rejeki Hartono, 2008. *Hukum Asuransi dan Perusahaan Asuransi*, Sinar Grafika, Jakarta.

Sudaryatmo, 2001. *Memahami Hak Anda Sebagai Konsumen*, Penerbit PIRAC bekerjasama dengan PEC, Jakarta.

Sudikno, 2003. *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Penerbit Liberty, Yogyakarta.

Suparman Sastrawidjaja M dan Endang, 1992. *Hukum Asuransi Perlindungan Tertanggung Asuransi Deposito Usaha Perasuransian*, Alumni, Bandung.

Susanti Nugroho, 2008. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Serta Kendala Implementasinya*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.

