

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH AJB BUMIPUTERA 1912 DI KABUPATEN MAGETAN DALAM PERSPEKTIF UUPK NOMOR 8/1999

Farida Aulianisa¹ dan Muh. Ali Masnun²

¹Fakultas Hukum, Universitas Negeri Surabaya, Surabaya, [Indonesia, faridaaulia.22057@mhs.unesa.ac.id](mailto:faridaaulia.22057@mhs.unesa.ac.id), <https://orcid.org/0000-0001-9744-588X>

²Fakultas Hukum, Universitas Negeri Surabaya, Surabaya, Indonesia, alimasnun@unesa.ac.id, <https://orcid.org/0000-0001-9744-588X>

Abstrak

Legal protection for AJB Bumiputera 1912 customers is a pressing issue given the prevalence of insurance claim payment failures that harm consumers. This study examines a case in Bandar Village, Sukomoro District, Magetan Regency, where AJB Bumiputera 1912 failed to fulfill its claim payment obligations to customers. The claims process, which has been ongoing for approximately two years, has not yet received clarity or accountability from the company. Complaints filed by customers with the Financial Services Authority (OJK) also failed to yield an adequate resolution, positioning this issue as a violation of consumer rights as regulated under the Consumer Protection Law. The urgency of this research lies in the need for legal certainty for customers who find themselves in a weak position when facing a large financial institution. This study employs a normative legal research method, analyzing primary and secondary legal materials related to consumer protection in the financial services sector. The findings reveal two main issues. First, customer literacy regarding institutions overseeing the insurance sector remains low, as the public is only familiar with OJK and unaware of alternative dispute resolution bodies such as LAPS-SJK. Second, village-level legal aid posts are not functioning effectively, as communities tend to favor family-based resolutions, compounded by minimal outreach about these posts' existence and role

Kata kunci: Consumer Protection, AJB Bumiputera 1912, Legal Protection, Customers, Financial Services Authority.

A. PENDAHULUAN

Kesadaran hukum merupakan salah satu pilar penting dalam mewujudkan penegakan hukum yang efektif dan terciptanya ketertiban sosial dalam masyarakat, karena kesadaran hukum tidak sekadar pemahaman terhadap norma hukum, tetapi juga mencakup sikap dan perilaku masyarakat dalam menghormati serta

menerapkannya dalam kehidupan sehari-hari.(Salviana et al., 2023) Guna meningkatkan kesadaran hukum tersebut, program sosialisasi penyuluhan hukum perdata dilaksanakan di Desa Bandar, Kecamatan Sukomoro, Kabupaten Magetan, Jawa Timur. Penulis, sebagai penanggung jawab (*person in charge*) program tersebut, memiliki keterlibatan langsung dalam perencanaan, pelaksanaan, hingga interaksi dengan masyarakat setempat, sehingga memberi akses langsung terhadap kesenjangan antara harapan normatif (*das sollen*) dan realitas praktik hukum di masyarakat (*das sein*) yang menjadi fokus penelitian ini.(Nurainiyah et al., 2024)

Secara normatif, negara telah menyediakan berbagai instrumen hukum untuk menjamin akses keadilan bagi masyarakat, salah satunya melalui pos bantuan hukum di tingkat desa sebagai sarana pendampingan dan konsultasi hukum. Dalam ranah perlindungan konsumen, Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) secara tegas mengatur hak konsumen atas kepastian hukum, kejelasan informasi, serta tanggung jawab pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi apabila terjadi wanprestasi.(Shidarta, 2010) Ketentuan ini diperkuat secara sektoral melalui Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, yang menggantikan POJK Nomor 6/POJK.07/2022(Sayekti et al., 2023), dan mewajibkan pelaku usaha jasa keuangan menangani pengaduan nasabah secara transparan, adil, dan dalam jangka waktu yang jelas. Secara tekstual, kedua kerangka normatif ini seharusnya sudah cukup untuk menjamin masyarakat desa memperoleh akses keadilan yang layak.

Namun, realitas yang penulis temukan selama menjalankan program sosialisasi menunjukkan kesenjangan yang signifikan, terkonfirmasi melalui dua temuan lapangan yang saling menguatkan. Pertama, pos bantuan hukum yang secara

normatif seharusnya menjadi sarana utama masyarakat dalam menyelesaikan sengketa perdata pada kenyataannya tidak berfungsi sebagaimana mestinya; masyarakat lebih memilih menyelesaikan sengketa perdata melalui jalur kekeluargaan sebagai wujud nilai kerukunan, dan sebagian besar peserta bahkan belum mengetahui keberadaan maupun fungsi pos bantuan hukum. Ditinjau dari teori efektivitas hukum Soerjono Soekanto, temuan ini menunjukkan bahwa faktor masyarakat dan faktor kebudayaan menjadi determinan utama lemahnya fungsi kelembagaan bantuan hukum di tingkat desa, dengan kata lain, ketentuan hukum tentang penyediaan akses bantuan hukum telah ada secara tertulis (*law in books*), namun belum terimplementasi secara efektif dalam praktik kehidupan masyarakat (*law in action*)(Soekanto Soerjono, 1985).

Kedua, sejumlah warga Desa Bandar yang berstatus sebagai nasabah Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 mengalami keterlambatan pembayaran klaim manfaat asuransi jiwa dalam jangka waktu yang tidak menentu, di mana nasabah diarahkan berpindah-pindah pihak tanpa memperoleh penjelasan yang jelas mengenai status maupun penyelesaian klaimnya.

Secara normatif, Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Peraturan OJK Nomor 22 Tahun 2023 telah menjamin hak nasabah untuk memperoleh kejelasan dan penyelesaian klaim secara bertanggung jawab dari pelaku usaha jasa keuangan, namun secara faktual(Presiden RI, 2014), warga yang berupaya mengurus haknya justru menghadapi ketidakjelasan prosedur yang berkepanjangan, sehingga sebagian dari mereka memilih berhenti mengurus haknya. Persoalan gagal bayar AJB Bumiputera 1912 ini bukan sekadar kasus lokal yang berdiri sendiri, melainkan cerminan dari persoalan sistemik yang telah berlangsung secara nasional selama

bertahun-tahun, sebagaimana tercermin dari pengawasan berkelanjutan OJK terhadap Rencana Penyehatan Keuangan (RPK) perusahaan tersebut. (Sayekti et al., 2023)

Kedua temuan tersebut, meskipun berbeda objek sengketa, bermuara pada satu pola persoalan yang sama, yaitu masyarakat Desa Bandar menghadapi hambatan struktural dalam mengakses keadilan perdata, baik dalam sengketa antarwarga maupun dalam sengketa dengan pelaku usaha jasa keuangan. Sebagai bentuk tindak lanjut dan kontribusi nyata dari program sosialisasi, penulis turut mencetuskan gagasan pengembangan platform digital berbasis website bernama SAHABAT BANDAR, yang memuat informasi mengenai jenis layanan pos bantuan hukum, prosedur pengajuan bantuan hukum, serta panduan sederhana bagi masyarakat dalam memahami hak-haknya, termasuk dalam konteks sengketa dengan pelaku usaha jasa keuangan seperti kasus AJB Bumiputera 1912. Berdasarkan uraian tersebut, artikel ini disusun untuk menjawab dua rumusan masalah, yaitu: (1) bagaimana perlindungan hukum terhadap nasabah selaku konsumen jasa asuransi diatur dalam UUPK dan peraturan perundang-undangan terkait perasuransian; dan (2) bagaimana bentuk perlindungan hukum tersebut diterapkan terhadap persoalan yang dihadapi nasabah AJB Bumiputera 1912 di Desa Bandar, Kabupaten Magetan, ditinjau dari perspektif UUPK.

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif yang bertujuan meneliti asas, norma, serta peraturan hukum positif yang berkaitan dengan isu hukum yang dikaji. Penelitian menerapkan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) untuk menelusuri struktur dan hierarki norma hukum yang relevan, serta pendekatan konseptual (*conceptual approach*) untuk mengkaji pertentangan norma antarperaturan yang berbeda lapisan maupun dalam konteks tindakan hukum yang sama. (Prof. Dr. I Made Pasek Dianthan, S.H., 2016) Bahan hukum

yang digunakan terdiri atas bahan hukum primer, yaitu Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, serta Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023; dan bahan hukum sekunder berupa artikel jurnal, buku, hasil penelitian terdahulu, serta pemberitaan media yang relevan dengan isu yang dikaji.

Teknik analisis bahan hukum dilakukan secara kualitatif yang bersifat preskriptif dengan pendekatan deduktif, melalui penginventarisasian dan pengklasifikasian bahan hukum primer dan sekunder, yang kemudian dianalisis dengan menafsirkan ketentuan perundang-undangan sebagai premis mayor dan membandingkannya dengan fakta hukum yang menjadi objek penelitian sebagai premis minor. Dari hasil perbandingan tersebut disusun argumentasi hukum untuk menilai kesesuaian antara ketentuan hukum yang berlaku (*das sollen*) dengan kenyataan yang terjadi (*das sein*), sehingga diperoleh kesimpulan mengenai bentuk perlindungan hukum dan tanggung jawab perusahaan asuransi terhadap pemegang polis.

B. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Perlindungan Hukum terhadap Nasabah Selaku Konsumen Jasa Asuransi dalam Kerangka Normatif

Konsumen, sebagaimana diatur dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, adalah 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. Dalam kedudukannya sebagai pemegang

polis, nasabah AJB Bumiputera 1912 merupakan konsumen jasa keuangan yang secara struktural berada pada posisi lebih lemah dibandingkan perusahaan asuransi, baik dari sisi penguasaan informasi produk maupun kemampuan negosiasi, sehingga memerlukan instrumen hukum khusus untuk menyeimbangkan hubungan tersebut. Perlindungan hukum terhadap nasabah diatur secara berlapis melalui beberapa instrumen yang saling melengkapi. Pertama, Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur hak konsumen atas informasi yang benar, jelas, dan jujur, hak untuk didengar pendapat dan keluhannya, serta hak atas advokasi dan penyelesaian sengketa secara patut, dan Pasal 7 mewajibkan pelaku usaha memberikan informasi yang benar serta kompensasi apabila terjadi wanprestasi.(A, 2024)

Kedua, dari sisi hukum perasuransian, Pasal 246 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang menegaskan bahwa penanggung terikat kewajiban memberikan ganti rugi kepada tertanggung apabila peristiwa yang diperjanjikan terjadi, sementara Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian memperkuat ketentuan ini dengan mewajibkan perusahaan asuransi menjaga kesehatan keuangan agar mampu memenuhi kewajibannya kepada pemegang polis. Ketiga, hubungan hukum antara nasabah dan perusahaan asuransi tunduk pada prinsip itikad baik dalam Pasal 1338 ayat (3) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, mengingat sifat hubungan tersebut yang fidusia (*uberrimae fidei*) dan menuntut keterbukaan dari kedua belah pihak. Keempat, secara sektoral, Peraturan OJK Nomor 22 Tahun 2023 mewajibkan pelaku usaha jasa keuangan menangani pengaduan konsumen secara transparan, adil, dan dalam jangka waktu yang jelas, disertai kewajiban edukasi yang memadai agar konsumen memahami hak-haknya, termasuk keberadaan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS-SJK) sebagai jalur penyelesaian lanjutan.(Rambe & Sekarayu, 2022)

Meskipun keempat instrumen tersebut secara tekstual telah mengatur perlindungan yang cukup komprehensif, ditemukan sejumlah persoalan mendasar dalam relasi antarregulasi tersebut. Pertama, terdapat tumpang tindih sekaligus kekosongan penegasan mengenai lembaga yang berwenang menindaklanjuti pengaduan nasabah secara tuntas: Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan hak advokasi dan penyelesaian sengketa Pasal 4 huruf e, namun tidak merinci mekanisme teknis penyelesaian di sektor jasa keuangan, sehingga relasi antara Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagai payung umum dan POJK sebagai aturan teknis tidak dikomunikasikan secara memadai kepada masyarakat, dan dalam praktik nasabah hanya mengenal OJK sebagai satu-satunya rujukan, padahal OJK pada dasarnya berperan sebagai pengawas, bukan pemutus sengketa individual, fungsi mana idealnya diarahkan ke LAPS-SJK. Kedua, prinsip itikad baik dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPdata bersifat terlalu umum untuk dijadikan ukuran objektif dalam menilai wanprestasi, karena tidak memberikan parameter yang jelas mengenai batas waktu maksimal penyelesaian klaim, dan kekosongan ini pun belum dilengkapi secara tegas oleh POJK Nomor 22 Tahun 2023, yang masih menggunakan frasa umum seperti "jangka waktu yang jelas" tanpa batas waktu definitif untuk penyelesaian klaim manfaat asuransi jiwa.(Salviana et al., 2023)

Ketiga, kewajiban edukasi yang diamanatkan POJK Nomor 22 Tahun 2023 belum diikuti dengan mekanisme pengawasan kepatuhan yang jelas, sehingga implementasinya sangat bergantung pada inisiatif masing-masing pelaku usaha jasa keuangan, sebuah celah yang berpotensi menyebabkan kewajiban ini tidak berjalan efektif, khususnya di wilayah dengan akses informasi terbatas seperti pedesaan. Keempat, ditinjau dari teori perlindungan hukum Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum idealnya mencakup dua dimensi, yaitu preventif (mencegah terjadinya

pelanggaran) dan represif (memulihkan hak yang telah dilanggar)(Rahardjo, 2014) Kerangka normatif yang ada UUPK, KUHD, KUHPerdara, dan POJK Nomor 22 Tahun 2023 secara tekstual telah mencakup kedua dimensi tersebut, namun kecukupan tekstual ini tidak serta-merta menjamin efektivitas pelaksanaannya, sebagaimana ditunjukkan pada temuan lapangan di Desa Bandar.

3.2 Penerapan Perlindungan Hukum terhadap Persoalan Nasabah AJB Bumiputera 1912 di Desa Bandar

Berdasarkan temuan penulis selama program sosialisasi berlangsung, sejumlah nasabah AJB Bumiputera 1912 di Desa Bandar telah berupaya menagih hak atas manfaat asuransi yang telah jatuh tempo selama kurang lebih dua tahun terakhir, tanpa memperoleh penjelasan maupun pertanggungjawaban yang jelas dari pihak perusahaan. Nasabah diarahkan berpindah-pindah pihak tanpa kejelasan prosedur maupun kepastian waktu penyelesaian, dan ketika nasabah mengadu kepada OJK, respons yang diterima juga tidak memberikan penyelesaian substantif. Kondisi ini diperparah oleh rendahnya literasi nasabah mengenai lembaga yang menaungi dan mengawasi sektor asuransi, di mana nasabah hanya mengetahui OJK sebagai satu-satunya rujukan, tanpa mengetahui keberadaan LAPS-SJK sebagai jalur penyelesaian lanjutan yang sebenarnya tersedia secara hukum.

Persoalan ini dapat dibedah dalam empat dimensi kesenjangan antara norma yang seharusnya berlaku (*das sollen*) dan kenyataan yang dialami nasabah (*das sein*). Pertama, dari sisi pemenuhan hak atas informasi, Pasal 4 huruf c Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjamin hak konsumen atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan produk, namun fakta bahwa nasabah diarahkan berpindah-pindah pihak tanpa kejelasan selama kurang lebih dua tahun menunjukkan bahwa hak ini justru tidak terpenuhi sama sekali; pelanggaran terhadap

hak atas informasi dalam kasus ini bersifat struktural, bukan insidental. Kedua, dari sisi hak atas penyelesaian sengketa yang layak, Pasal 4 huruf e UUPK menjamin hak konsumen memperoleh advokasi dan penyelesaian sengketa secara patut, namun upaya nasabah mengadu kepada OJK tidak memperoleh tindak lanjut substantif, sehingga kegagalan tersebut turut menggagalkan pemenuhan hak konsumen, sekalipun secara formal OJK bukan pihak yang wanprestasi dalam perjanjian asuransi itu sendiri.

Ketiga, dari sisi kewajiban pelaku usaha memberikan ganti rugi, Pasal 7 huruf f UUPK mewajibkan pelaku usaha memberikan kompensasi apabila barang/jasa yang diterima tidak sesuai perjanjian, dan tidak terbayarkannya manfaat asuransi yang telah jatuh tempo tanpa alasan yang sah secara jelas merupakan bentuk wanprestasi. Namun, dalam praktiknya, pemenuhan kewajiban ini tertunda oleh persoalan sistemik kesehatan keuangan perusahaan yang jauh lebih besar daripada kasus individual nasabah di Desa Bandar, sehingga penyelesaiannya perlu mempertimbangkan karakteristik AJB Bumiputera sebagai badan usaha bersama (mutual) yang tunduk pada mekanisme Rencana Penyehatan Keuangan (RPK) yang diawasi OJK RPK yang telah direvisi pada Juli 2024 dengan target penyelesaian klaim bertahap hingga tahun 2027, namun realisasinya secara konsisten dilaporkan jauh di bawah target tersebut. Keempat, dari sisi keterjangkauan akses terhadap hak (*access to justice*), rendahnya literasi nasabah mengenai lembaga penyelesaian sengketa selain OJK menunjukkan bahwa perlindungan hukum yang secara normatif tersedia belum dapat diakses secara efektif oleh nasabah di tingkat akar rumput, sebagai akibat belum optimalnya pelaksanaan kewajiban edukasi memadai yang diamanatkan Peraturan OJK Nomor 22 Tahun 2023.(Satory, n.d.)

Temuan ini turut selaras dengan pola yang ditemukan pada persoalan pos bantuan hukum desa yang tidak berfungsi efektif, di mana keduanya menunjukkan bahwa faktor masyarakat (rendahnya literasi hukum) dan faktor kebudayaan (kecenderungan memilih penyelesaian kekeluargaan) menjadi determinan utama, sebagaimana dikemukakan dalam teori efektivitas hukum Soerjono Soekanto. Dengan demikian, penerapan perlindungan hukum terhadap persoalan nasabah AJB Bumiputera 1912 di Desa Bandar belum berjalan efektif meskipun norma yang mengaturnya secara tekstual sudah tersedia secara memadai. Kesenjangan ini bukan disebabkan oleh ketiadaan aturan, melainkan oleh kombinasi antara persoalan sistemik gagal bayar perusahaan yang bersifat nasional, lemahnya fungsi tindak lanjut pengawasan sektoral, serta rendahnya literasi hukum masyarakat pedesaan.(Rambe & Sekarayu, 2022).

C. KESIMPULAN

Perlindungan hukum terhadap nasabah selaku konsumen jasa asuransi pada dasarnya telah diatur secara berlapis dan cukup komprehensif secara tekstual, melalui UUPK, ketentuan perasuransian dalam KUHD dan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014, prinsip itikad baik dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPdata, serta Peraturan OJK Nomor 22 Tahun 2023. Namun, di balik kecukupan tekstual tersebut, ditemukan kesenjangan regulatif berupa minimnya sinkronisasi antarregulasi serta lemahnya penegasan teknis mengenai batas waktu penyelesaian klaim, mekanisme rujukan penyelesaian sengketa, dan pengawasan kepatuhan atas kewajiban edukasi konsumen kesenjangan yang terbukti nyata dalam penerapannya di lapangan. Hal ini tercermin jelas dari persoalan yang dialami nasabah AJB Bumiputera 1912 di Desa Bandar, Kabupaten Magetan, di mana nasabah telah berupaya menagih haknya selama kurang lebih dua tahun tanpa memperoleh penjelasan yang jelas dari perusahaan, sementara

pengaduan yang disampaikan kepada OJK pun tidak memperoleh tindak lanjut substantif, diperparah oleh rendahnya literasi nasabah mengenai LAPS-SJK sebagai jalur penyelesaian lanjutan. Dengan demikian, penelitian ini menunjukkan adanya kesenjangan antara norma hukum yang tertulis (*law in books*) dan pelaksanaannya secara nyata (*law in action*) kecukupan regulasi secara normatif tidak serta-merta menjamin perlindungan yang efektif bagi nasabah, khususnya bagi masyarakat di wilayah pedesaan dengan akses informasi hukum yang terbatas.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, penulis mengajukan beberapa saran. Bagi OJK, disarankan memperkuat mekanisme tindak lanjut atas pengaduan nasabah disertai kepastian jangka waktu penyelesaian yang jelas dan terukur, meningkatkan sosialisasi mengenai keberadaan LAPS-SJK khususnya untuk menjangkau masyarakat pedesaan, serta mempertegas pengawasan terhadap realisasi RPK AJB Bumiputera 1912 agar target penyelesaian klaim tidak terus-menerus meleset dari jadwal yang ditetapkan. Bagi AJB Bumiputera 1912, disarankan memberikan kejelasan prosedur dan kepastian informasi kepada nasabah mengenai status penyelesaian klaim sesuai kewajiban transparansi dalam Peraturan OJK Nomor 22 Tahun 2023, serta meningkatkan komunikasi aktif dengan nasabah di daerah. Bagi Pemerintah Desa dan pos bantuan hukum, disarankan memperkuat fungsi pos bantuan hukum desa agar benar-benar menjadi rujukan awal masyarakat, termasuk dalam pendampingan pengaduan sengketa jasa keuangan, serta mendorong peningkatan literasi hukum dan keuangan masyarakat desa secara berkelanjutan. Bagi masyarakat selaku nasabah, disarankan terus meningkatkan pemahaman mengenai hak-hak sebagai konsumen jasa keuangan serta mengenali berbagai lembaga penyalur pengaduan, tidak terbatas pada OJK semata. Sebagai luaran konkret dari penelitian ini, penulis merekomendasikan pengembangan platform digital sederhana bernama SAHABAT BANDAR sebagai wadah informasi

dan pendampingan hukum bagi masyarakat Desa Bandar, yang memuat panduan hak konsumen jasa keuangan, informasi lembaga penyelesaian sengketa termasuk LAPS-SJK, serta menjadi perpanjangan fungsi pos bantuan hukum desa yang lebih mudah diakses oleh masyarakat.

REFERENSI

- A, K. (2024). *Menguatkan Perlindungan Konsumen*. 25 April 2024. <https://Indonesia.Go.Id/Kategori/Editorial/8157/Menguatkan-Perlindungan-Konsumen>
- Nurainiyah, N., Astawa, I. K., & Setiady, T. (2024). Perlindungan Hukum Bagi Pemegang Polis Dalam Konteks Pengalihan Liabilitas Dan Restrukturisasi Asuransi Berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian. *Unes Law Review*, 7(1), 169–183. <https://Review-Unes.Com/Law/Article/View/2236>
- Presiden Ri. (2014). Uu Ri No.40 Tahun 2014. *Www.Ojk.Go.Id*, 1–46. https://Www.Ojk.Go.Id/Files/201506/1uu402014perasuransian_1433758676.Pdf
- Prof. Dr. I Made Pasek Dianthan, S.H., M. S. (2016). *Metodologi Penelitian Hukum Normatif Dalam Justifikasi Teori Hukum*.
- Rahardjo, S. (2014). *Ilmu Hukum*. Pt Citra Aditya Bakti.
- Rambe, S. H., & Sekarayu, P. (2022). Perlindungan Hukum Nasabah Atas Gagal Klaim Asuransi Akibat Ketidaktransparanan Informasi Polis Asuransi. *Jurnal Usm Law Review*, 5(1), 93–109. <https://Doi.Org/10.26623/Julr.V5i1.4073>
- Salviana, F. M., Krisnadi Nasution, & Evi Kongres. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Tertanggung Dalam Asuransi Jiwa Unit-Link. *Perspektif*, 28(1), 19–24. <https://Doi.Org/10.30742/Perspektif.V28i1.851>
- Satory, A. (N.D.). *Perjanjian Baku Dan Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Bisnis Sektor Jasa Keuangan : Penerapan Dan Implementasinya Di Indonesia Padjadjaran Jurnal Ilmu Hukum , Volume 2 Nomor 2 Tahun 2015 A . Pendahuluan Pertumbuhan Ak Vitas Ekonomi Masyarakat Di Berba. 2*, 269–290.
- Sayekti, N. W., Fintech, A., Bersama, P., Otoritas Jasa Keuangan, Pojk No 22 Tahun 2023 Tentang Perlindungan Konsumen, Keuangan, O. J., Komisioner, D., Jasa, O., Konstitusi, J., Surya, P., Wahyuni, L. F. Dan D. S., Chandra, Y., Zetra, A., Ariany, R., Setiawan, A., Fay, D. L., Septiani Rosana, A., Muthhar, M. A., Fay, D. L., ... Otoritas Jasa Keuangan. (2023). Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik

Indonesia Nomor 6 /Pojk.07/2022 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan Dengan. *Info Singkat*, 4(1), 88–100.
[https://Ojk.Go.Id/Id/Berita-Dan-Kegiatan/Siaran-Pers/Pages/Peluncuran-Roadmap-Fintech-P2p-Lending-2023-](https://Ojk.Go.Id/Id/Berita-Dan-Kegiatan/Siaran-Pers/Pages/Peluncuran-Roadmap-Fintech-P2p-Lending-2023-2028.aspx)

[2028.aspx%0ahttps://Www.Neliti.Com/Id/Publications/218225/Kemajuan-Teknologi-Informasi-Dan-Komunikasi-Dalam-Industri-Media-Di-Indonesia%0ahttp://Leip.Or](https://Www.Neliti.Com/Id/Publications/218225/Kemajuan-Teknologi-Informasi-Dan-Komunikasi-Dalam-Industri-Media-Di-Indonesia)

Shidarta. (2010). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*.

Soekanto Soerjono. (1985). *Efektivikasi Hukum Dan Peranan Sanksi*.

