

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Asuransi merupakan serapan dari kata *Assurantie* (Belanda), atau *assurance/insurance* (Inggris).¹ Pengaturan asuransi di Indonesia diatur pada kitab Undang-Undang hukum dagang dan UU No 40 Tahun 2014 dan kitab Undang-Undang Hukum Dagang Pasal 246 yang berbunyi :

“Asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian dimana seorang penanggung dengan menikmati suatu premi mengikatkan dirinya kepada tertanggung untuk membebaskan dari kerugian karena kehilangan., kerusakan, atau ketiadaan keuntungan yang diharapkan, yang akan dideritanya karena kejadian yang tidak pasti”

Asuransi juga adalah salah satu bentuk pengendalian resiko yang dilakukan dengan cara mengalihkan atau transfer resiko dari satu pihak ke pihak lain dalam hal ini perusahaan asuransi. Asuransi Memiliki manfaat yang di klasifikasikan menjadi 3 yaitu :

1. Manfaat Primer, yaitu pengalihan resiko, pengumpulan dana dan premi yang seimbang
2. Manfaat Sekunder, yaitu merangsang pertumbuhan usaha, mencegah kerugian, pengendalian kerugian, memiliki manfaat sosial dan sebagai tabungan.
3. Manfaat tambahan, yaitu sebagai investasi dana dan *Invisible earnings*.²

Secara sederhana asuransi merupakan pertanggungan atau perlindungan atas suatu obyek dari ancaman bahaya yang menimbulkan kerugian, sedangkan untuk pengertian baku mengenai Asuransi dapat dilihat pada Pasal 1 angka (1) Undang-Undang No 40 Tahun 2014 yang berbunyi :

¹ M Amin Suma, *Asuransi Syariah dan Asuransi Konvensional, Teori Sistem, Aplikasi & Pemasaran*, Kholam Publishing, 2006. Hal 39

² Rovita Ayuningtyas, *Perlindungan Konsumen Asuransi Pasca Terbentuknya Undang-Undang No 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan*.

“Asuransi adalah perjanjian antara dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis, yang menjadi dasar bagi penerimaan premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan untuk : Memberikan penggantian kepada tertanggung atau pemegang polis karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita tertanggung atau pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti; atau memberikan pembayaran yang didasarkan pada meninggalnya tertanggung atau pembayaran yang didasarkan pada hidupnya tertanggung dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan dan/atau didasarkan pada hasil pengolahan data.”³

Perkembangan perusahaan penyedia jasa asuransi berkembang dengan sangat pesat di Indonesia di karenakan Asuransi berperan penting bagi masyarakat dalam menghadapi resiko resiko yang akan datang. Resiko yang di maksud adalah suatu peristiwa atau kejadian yang belum pasti akan terjadi dan adanya pelimpahan tanggung jawab memikul beban resiko tersebut, kepada pihak lain yang sanggup mengambil alih tanggung jawab, sebagai kontra prestasi dari pihak yang lain yang sanggup mengambil alih yang melimpahkan tanggung jawab ini, ia diwajibkan membayar sejumlah uang kepada pihak yang menerima pelimpahan tanggung jawab.⁴

Dengan demikian hubungan antara perusahaan asuransi dan masyarakat bisa dikatakan sebagai hubungan jual beli antara konsumen (masyarakat) dengan pelaku usaha penyedia jasa asuransi (perusahaan asuransi). Jual beli merupakan salah satu aktivitas dalam ruang lingkup perdata ekonomi, sering sekali jual beli yang dilakukan dalam masyarakat memunculkan ada nya permasalahan permasalahan dalam segala transaksi nya. Transaksi yang di lakukan oleh para pihak dalam melakukan jual beli, secara tidak langsung akan menimbulkan akibat hukum didalam nya.⁵. Oleh karena itu Perlindungan Hukum terhadap konsumen

³ Republik Indonesia, Undang-Undang RI Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian, Pasal 1 Angka 1

⁴ Sri Rejeki Hartono, *Hukum Asuransi Indonesia dan Perusahaan Asurans*, Sinar Grafika 2001

⁵ Yemima Br. Sitepu, *Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Kepada Kosnumen Terhadap Promosi Yang Tidak Benar Di Tinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan*

jasa asuransi yang salah satunya di atur dalam Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menjadi bentuk perlindungan hukum yang di berikan pemerintah agar bisa menjadi acuan masyarakat untuk menghadapi masalah masalah hukum yang akan dihadapi nya.

Hal terpenting adalah pelaku usaha dalam mengiklankan suatu produk harus memberikan informasi yang benar, jujur, atau apa adanya dan tidak mengelabui konsumen sebab mendapatkan informasi yang benar dan jujur adalah hak konsumen.⁶ Dalam pemasarannya perusahaan asuransi melakukan promosi kepada calon pengguna jasa asuransi melalui seorang yang di sebut dengan “Agen Asuransi” dimana disebutkan dalam Pasal 1 ayat (28) Undang-Undang No 40 Tahun 2014 Tentang perasuransian yang berbunyi :

“Agen asuransi adalah orang yang bekerja sendiri atau bekerja pada badan usaha, yang bertindak untuk dan atas nama perusahaan asuransi atau perusahaan asuransi syariah dan memenuhi persyaratan untuk mewakili perusahaan memasarkan produknya”

Agen asuransi melakukan promosi agar mendapatkan konsumen, akan tetapi banyaknya masyarakat awam yang kurang mengetahui informasi seputar jasa asuransi pun dapat menimbulkan masalah hukum seperti ketidakbenaran informasi dalam promosi yang dilakukan oleh agen asuransi kepada masyarakat hanya untuk mendapatkan konsumen semata tanpa mempertimbangkan hak dan kepentingan konsumen nya, dikarenakan hak atas informasi merupakan hak yang dimiliki oleh konsumen sebagaimana ditetapkan oleh Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Hal tersebut sangat merugikan konsumen dimana konsumen mendapat ketidakbenaran atas informasi yang diberikan oleh oknum agen asuransi, dikarenakan hak atas informasi yang benar sudah di atur di dalam Pasal 4 Ayat (3)

Konsumen (Studi Kasus Di Toko Alfamart Kecamatan Sail), JOM Fakultas Hukum Volume III No 2, Oktober 2016 Hal 2.

⁶ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010 Hal 245

Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa :

“Hak konsumen adalah mendapatkan hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang/jasa”

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 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sebutkan bahwa perlindungan konsumen adalah segala bentuk upaya yang menjamin ada nya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen yang dijamin oleh Undang-Undang ini adalah ada nya kepastian hukum terhadap segala kebutuhan konsumen. Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen ini dirumuskan dengan mengacu pada filosofi pembangunan nasional termasuk pembangunan hukum yang memberikan perlindungan terhadap konsumen dalam rangka membangun manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah kenegaraan Republik Indonesia yaitu dasar negara Pancasila dan Konstitusi negara Undang-Undang Dasar 1945.

Dalam hal ini penyedia jasa asuransi sebagai pelaku usaha dapat dituntut atas ketidakbenaran informasi yang diberikan oleh agen asuransi karena pada dasarnya konsumen memperoleh perlindungan hukum oleh peraturan perundang-undangan, karena sifat dari perundang-undangan ialah mengatur mengenai hal yang di larang, sedangkan pelaku usaha melalui agennya melakukan hal yang dilarang oleh Undang-Undang sehingga konsumen memperoleh perlindungan hukum. Ketentuan Pasal 8 Ayat (1) Huruf (f) Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa :

“Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut.”

Pelaku usaha juga harus bertanggung jawab atas ketidakbenaran informasi yang diberikan terhadap konsumen jasa asuransi dikarenakan ketentuan ini diatur dalam Pasal 7 Huruf (b) Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa :

“Kewajiban pelaku usaha adalah memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan”

Perlindungan terhadap konsumen merupakan jaminan yang seharusnya didapatkan oleh setiap konsumen pengguna barang atau jasa. Di dalam penjelasan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa memang faktor utama yang menyebabkan munculnya pelanggaran terhadap kepentingan konsumen adalah karena masih rendahnya tingkat kesadaran konsumen akan hak nya. Terdapat 5 Asas Perlindungan Konsumen dalam Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu :

1. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas Keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil..
3. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materil ataupun spritual.
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
5. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam

penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.⁷

Konsumen sebagai pengguna jasa asuransi yang biasanya merasa dirugikan karena jasa yang mereka terima tidak sesuai dengan apa yang di perjanjikan atau sebagaimana mestinya maka dapat mengajukan gugatan dengan dasar hukum yang kuat menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagai jaminan agar mereka mendapat kan kompensasi atau ganti rugi.⁸

Salah satu kronologi singkat contoh kasus yang terjadi antara konsumen jasa asuransi dan perusahaan penyedia jasa asuransi ialah kasus yang terjadi pada tahun 2020 di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan nomor putusan No. 001/A/BPSK-DKI/I/2020 dimana konsumen pengguna jasa asuransi yang selanjutnya akan saya sebutkan sebagai “Pemohon” mengalami permasalahan hukum dengan salah satu perusahaan penyedia jasa asuransi yang selanjut nya akan saya sebutkan sebagai “Termohon”

Pemohon merupakan pedagang yang ber dagang dirumah untuk menjual kebutuhan bahan-bahan pokok sehari-hari nya, serta tidak mempunyai jaminan hidup bagi anak dan istri sebelum nya. Pada suatu waktu ketika pemohon sedang berjualan pemohon di datangi salah satu agen asuransi dari pihak perusahaan termohon untuk menawarkan produk asuransi nya dimana pada saat itu pemohon tidak mengerti apa itu asuransi jiwa.

Pada tanggal 24 April 2014 pemohon mendapat buku polis asuransi dari perusahaan termohon tanpa di jelaskan lebih detail mengenai sistematis maksud dan tujuan buku polis tersebut secara bertahap oleh agen asuransi dari pihak perusahaan termohon, agen asuransi dari pihak perusahaan termohon tidak menjelaskan secara detail bahwa jika dibawah 5 (lima) tahun premi asuransi tidak boleh di ambil dengan alasan apapun melainkan agen asuransi dari pihak termohon mengatakan bahwa premi asuransi dapat di ambil kapan pun dan dalam jumlah berapa pun, setelah itu agen asuransi dari perusahaan termohon memerintah kan pemohon untuk

⁷ Republik Indonesia, Undang-Undang RI No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

⁸ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2011 Hal 157

segera menandatangani buku polis tersebut tanpa di jelaskan secara rinci maksud dan tujuan dari buku polis tersebut

Setelah pihak pemohon resmi menjadi pemegang buku polis tersebut, setiap triwulan nya pemohon diwajibkan untuk membayar premi asuransi kepada perusahaan asuransi termohon sebesar Rp. 1.500.000,- (satu juta lima ratus ribu rupiah) di mulai dari tanggal 25 April 2014 s/d tanggal 24 Oktober 2018 dengan total seluruh pembayaran sebesar Rp. 28.500.000,- (dua puluh delapan juta lima ratus ribu rupiah) dan mulai bulan November 2018 s/d tahun 2019 pemohon sudah tidak mampu lagi membayarkan premi tersebut tiap triwulan nya di karenakan kebutuhan hidup yang semakin berat.

Pada tanggal 31 Januari 2019 dan 30 April 2019 pemohon pun melayangkan surat kepada pihak perusahaan asuransi termohon dalam hal pengembalian uang premi, bahwa yang menjadi tuntutan pehomon ialah pengembalian seluruh uang premi pemohon sebesar Rp. 28.500.000,- (dua puluh delapan juta lima ratus ribu rupiah). Di karenakan tidak ada titik terang antara pehomon dan pihak perusahaan asuransi termohon maka ke dua belah pihak pun melakukan penyelesaian kasus tersebut di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Berdasarkan kasus yang ada di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat kasus diatas sebagai bahan penelelitian untuk skripsi ini dengan judul **“TANGGUNG JAWAB HUKUM PERUSAHAAN ASURANSI TERHADAP PENGGUNA JASA ASURANSI ATAS KETIDAKBENARAN INFORMASI YANG DIBERIKAN (STUDI KASUS BPSK NOMOR PUTUSAN No. 001/A/BPSK-DKI/I/2020)”** untuk mengidentifikasi terkait masalah hukum pengguna jasa asuransi atas ketidakbenaran informasi yang di berikan oleh pihak perusahaan asuransi.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, adapun rumusan masalah yang akan penulis bahas dalam skripsi ini adalah :

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa asuransi atas ketidakbenaran informasi yang diberikan pihak perusahaan penyedia jasa asuransi berdasarkan putusan BPSK No 001/A/BPSK-DKI/I/2020 ?
2. Bagaimana bentuk tanggung jawab perusahaan penyedia jasa asuransi atas ketidakbenaran informasi yang diberikan oleh pihak perusahaan penyedia jasa asuransi kepada konsumen pengguna jasa asuransi berdasarkan putusan BPSK No. 001/A/BPSK-DKI/I/2020 ?

C. Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas maka bisa diidentifikasi bahwa permasalahan pada kasus tersebut berfokus pada bentuk perlindungan hukum dan tanggung jawab hukum perusahaan asuransi kepada konsumen selaku pengguna jasa asuransi terkait atas ketidakbenaran informasi yang diberikan oleh agen asuransi dari pihak perusahaan asuransi berdasarkan dari Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penyusunan skripsi ini ialah :

- a. Untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen selaku pengguna jasa asuransi atas ketidakbenaran informasi yang diberikan oleh pihak perusahaan asuransi.
- b. Untuk menganalisis bentuk tanggung jawab hukum pihak perusahaan asuransi terhadap konsumen pengguna jasa asuransi atas ketidakbenaran informasi yang diberikan.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penyusunan skripsi ini ialah :

1. Manfaat teoritis :
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah dan mengembangkan wawasan, informasi, pemikiran dan ilmu pengetahuan kepada para konsumen khususnya kepada para konsumen pengguna jasa asuransi.

- b. Sebagai referensi dan pertimbangan bagi penelitian selanjutnya, khususnya yang berkaitan dengan bentuk perlindungan hukum dan tanggung jawab hukum di bidang perlindungan konsumen.
2. Manfaat praktis :
 - a. Bagi perusahaan penyedia jasa asuransi diharapkan lebih teliti dalam memberikan informasi mengenai produk yang dipasarkan serta mempertimbangkan hak-hak konsumen guna meningkatkan kepuasan konsumen.
 - b. Bagi penulis untuk menjadi syarat tugas akhir guna memperoleh gelar sarjana hukum pada Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “VETERAN” Jakarta.

E. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Metode penulisan yang akan penulis pakai untuk penyusunan skripsi ini ialah metode penulisan Yuridis Normatif, Yuridis Normatif sendiri merupakan suatu metode penelitian hukum yang dilakukan dengan meneliti bahan pustaka atau data sekunder belaka.⁹ Metode penelitian Yuridis Normatif juga merupakan metode penelitian yang mengacu terhadap norma-norma hukum pada peraturan Perundang-Undangan.

2. Pendekatan Masalah

Pendekatan masalah yang akan penulis pakai pada penelitian ini adalah pendekatan kasus (*Case Approach*) yang dimana penulis akan melakukan penelitian terhadap kasus-kasus yang berkaitan dengan isu hukum pada penelitian ini. Pada penelitian ini penulis memperoleh kasus dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Serta penulis juga akan menggunakan pendekatan Undang-Undang (*Statue Approach*), pendekatan Undang-Undang merupakan pendekatan dengan menelaah semua Undang-Undang dan regulasi yang berkaitan dengan perlindungan konsumen pengguna jasa asuransi serta bentuk tanggung

⁹ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 2010, Hal 13-14

jawab hukum perusahaan asuransi atas ketidakbenaran informasi yang diberikan kepada konsumen pengguna jasa asuransi

3. Sumber Data

Sumber data yang akan penulis pakai pada penelitian ini ialah sumber data sekunder yang antara lain adalah :

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan sumber bahan hukum yang baku dan sifatnya mengikat, sumber bahan hukum primer yang akan penulis pakai pada penelitian ini antara lain Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang RI Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder merupakan sumber bahan hukum yang tidak bersifat baku dan bukan merupakan dokumen resmi. Antara lain seperti buku-buku teks, kamus hukum, dan jurnal-jurnal yang berkaitan dengan perlindungan hukum kepada pengguna jasa asuransi dan juga bentuk tanggung jawab pihak perusahaan penyedia jasa asuransi.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier merupakan sumber bahan hukum yang sifatnya hanya sebagai penunjang atau pun petunjuk untuk bahan hukum primer dan sekunder, seperti sumber-sumber dari situs internet dan juga ensiklopedia.

4. Cara Pengumpulan Data

Dalam memperoleh data dalam penulisan skripsi ini penulis menggunakan metode kepustakaan (*Library Research*) yaitu dengan cara menelaah buku-buku, peraturan Perundang-Undangan, karya tulis, makalah dan media internet lain nya.

5. Teknik Analisis Data

Pada penulisan skripsi ini teknik analisis data yang akan penulis gunakan adalah teknik kualitatif yaitu analisis yang dilakukan dengan memahami dan merangkai data yang telah di peroleh melalui studi

dokumen seperti buku-buku dan bahan tertulis lainnya, serta disusun secara sistematis, agar diharapkan penulis dapat mengerti dan memahami gejala yang akan diteliti, sehingga pada akhirnya dapat ditarik kesimpulannya.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang akan penulis pakai pada penyusunan skripsi ini ialah sistematika Penulisan Skripsi. Dalam suatu penulisan karya ilmiah diperlukan suatu sistematika untuk menguraikan apa isi dari penulisan tersebut. Untuk mempermudah penulisan karya ilmiah ini maka diperlukan adanya sistematika penulisan yang teratur yang terbagi dalam bab-bab yang saling berkaitan satu sama lain. Pada penyusunan skripsi ini penulis akan menyusun sistematika penulisan yang terdiri dari 5 (lima) bab yang akan diuraikan sebagai berikut :

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis akan menguraikan mengenai latar belakang permasalahan, tujuan penelitian, kegunaan atau manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini penulis akan menguraikan beberapa tinjauan umum diantaranya adalah :

1. Tinjauan Hasil Penelitian Terdahulu (*Literature Review*);
2. Tinjauan Teori yaitu: Teori Perlindungan Hukum dan Teori Tanggung Jawab;
3. Tinjauan Umum Tentang Perasuransian yaitu : Pengertian Asuransi dan Perusahaan Asuransi;
4. Tinjauan Umum Tentang Konsumen dan Dasar Hukumnya.
5. Tinjauan Umum Tentang Pelaku Usaha

BAB III

DESKRIPSI HASIL TEMUAN

Dalam bab ini penulis akan menguraikan bentuk pelanggaran yang dilakukan oleh perusahaan penyedia jasa asuransi, yaitu ketidakbenaran informasi yang diberikan oleh agen asuransi selaku bagian dari perusahaan asuransi kepada konsumen, serta peran BPSK pada penyelesaian sengketanya.

BAB IV

PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang hasil penelitian yang terkait dengan rumusan masalah yang terdiri dari 2 sub pokok pembahasan yaitu :

1. Untuk mengetahui bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa asuransi atas ketidakbenaran informasi yang di berikan oleh pihak perusahaan penyedia jasa asuransi.
2. Untuk mengetahui bagaimana bentuk tanggung jawab perusahaan asuransi kepada konsumen jasa asuransi atas ketidakbenaran informasi yang diberikan oleh pihan perusahaan asuransi.

BAB V

KESIMPULAN

Pada bab ini penulis akan memberikan kesimpulan dan saran atas penelitian yang ditulis oleh penulis sesuai dengan pembahasan dan rumusan masalah.