

PERBEDAAN PENYELESAIAN SENGKETA PADA PERUSAHAAN ASURANSI: INDONESIA DAN SINGAPURA

Ajeng Qurrota A'yun *¹

¹ UIN Raden Intan Lampung

*e-mail: ajengqurrotaayun@radenintan.ac.id

Abstrak

Penelitian ini mengkaji perbedaan sistem penyelesaian sengketa pada perusahaan asuransi antara Indonesia dan Singapura, dua negara ASEAN dengan karakteristik hukum dan ekonomi yang berbeda. Jenis penelitian ini menggunakan metode komparatif dengan pendekatan kualitatif, studi ini menganalisis kerangka hukum, mekanisme penyelesaian sengketa, peran lembaga pengawas, dan efektivitas sistem di kedua negara. Data diperoleh melalui studi kepustakaan dan analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan perbedaan signifikan dalam pendekatan penyelesaian sengketa asuransi. Indonesia menerapkan sistem yang lebih terstruktur dengan regulasi spesifik dan lembaga khusus seperti BMAI, sementara Singapura mengadopsi pendekatan yang lebih fleksibel dan terintegrasi melalui FIDReC. Perbedaan juga terlihat dalam batasan waktu penyelesaian dan nilai klaim yang dapat ditangani. Meskipun demikian, kedua negara menunjukkan komitmen kuat dalam mengembangkan mekanisme penyelesaian sengketa alternatif yang efektif. Singapura cenderung menunjukkan tingkat kepuasan konsumen yang lebih tinggi, sementara Indonesia menunjukkan perbaikan signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan fleksibilitas sistem di Indonesia, pengembangan spesialisasi yang lebih mendalam di Singapura, serta kerjasama bilateral dalam pengembangan kapasitas dan edukasi konsumen. Di tingkat ASEAN, kedua negara dapat memimpin inisiatif untuk mengembangkan standar minimal bersama dalam penyelesaian sengketa asuransi.

Kata Kunci : Sengketa, Asuransi, Indonesia, Singapura

Abstract

This study examines the differences in dispute resolution systems in insurance companies between Indonesia and Singapore, two ASEAN countries with distinct legal and economic characteristics. Using a comparative method with a qualitative approach, the study analyzes the legal framework, dispute resolution mechanisms, the role of supervisory institutions, and the effectiveness of the systems in both countries. Data were obtained through literature review and document analysis. The results show significant differences in approaches to insurance dispute resolution. Indonesia implements a more structured system with specific regulations and specialized institutions such as the BMAI, while Singapore adopts a more flexible and integrated approach through FIDReC. Differences are also evident in the time limits for settlement and the value of claims that can be handled. Nevertheless, both countries demonstrate a strong commitment to developing effective alternative dispute resolution mechanisms. Singapore tends to demonstrate higher levels of consumer satisfaction, while Indonesia has shown significant improvement in recent years. This study recommends increasing the flexibility of the system in Indonesia, developing deeper specialization in Singapore, and bilateral cooperation in capacity building and consumer education. At the ASEAN level, both countries can lead initiatives to develop common minimum standards for insurance dispute resolution.

Keywords: Dispute, Insurance, Indonesia, Singapore

PENDAHULUAN

Asuransi merupakan instrumen keuangan yang telah lama menjadi bagian integral dari perekonomian modern. Asuransi berperan penting dalam mitigasi risiko dan perlindungan finansial bagi individu maupun entitas bisnis (Rachman et al., 2024). Sejarah asuransi dapat ditelusuri hingga ribuan tahun ke belakang, dengan bentuk-bentuk awal praktik berbagi risiko yang ditemukan di berbagai peradaban kuno. Namun, industri asuransi sebagaimana kita kenal saat ini mulai berkembang pesat sejak abad ke-17, seiring dengan pertumbuhan perdagangan maritim dan kebutuhan akan perlindungan finansial terhadap risiko pelayaran (Cenora & Hermawan, 2022).

Perkembangan asuransi modern ditandai dengan diversifikasi produk dan layanan. Hal ini mencakup berbagai aspek kehidupan dan bisnis, mulai dari asuransi jiwa, kesehatan, properti, hingga asuransi untuk risiko-risiko khusus dan kompleks (Mas Suroto et al., 2019; Safira et al., 2021). Seiring dengan globalisasi ekonomi dan kemajuan teknologi, industri asuransi terus bertransformasi, mengadopsi inovasi digital dan model bisnis baru untuk memenuhi kebutuhan pasar yang semakin kompleks dan dinamis (Kraus et al., 2022).

Perkembangan industri asuransi di kawasan Asia Tenggara menunjukkan tren yang positif. Hal ini didorong oleh pertumbuhan ekonomi yang kuat, peningkatan kesadaran masyarakat akan pentingnya perlindungan finansial, serta dukungan regulasi dari pemerintah (Hermana, 2017). Indonesia dan Singapura, sebagai dua ekonomi terbesar di kawasan ini, memiliki peran signifikan dalam membentuk lanskap industri asuransi regional, meskipun dengan karakteristik pasar dan pendekatan regulasi yang berbeda.

Indonesia, dengan populasi yang besar dan ekonomi yang berkembang pesat, menawarkan potensi pasar asuransi yang sangat menjanjikan. Penetrasi asuransi di Indonesia masih relatif rendah dibandingkan negara-negara tetangga, hal ini lah yang menunjukkan ruang pertumbuhan yang besar (Deviar, 2024). Pemerintah Indonesia telah melakukan berbagai upaya untuk mendorong pertumbuhan industri asuransi, termasuk melalui penerbitan regulasi yang mendukung dan inisiatif untuk meningkatkan literasi keuangan masyarakat (Suleiman et al., 2022).

Di sisi lain, Singapura telah lama memposisikan diri sebagai pusat keuangan dan asuransi terkemuka di Asia. Dengan infrastruktur hukum dan keuangan yang canggih, serta kebijakan yang pro-bisnis, sehingga menyebabkan Singapura menjadi rumah bagi banyak perusahaan asuransi dan reasuransi internasional (Pei, 2019). Industri asuransi Singapura dikenal karena inovasinya, terutama dalam mengembangkan produk-produk asuransi yang kompleks dan solusi manajemen risiko yang canggih (Chen, 2018).

Seiring dengan perkembangan dan kompleksitas industri asuransi, muncul pula tantangan dalam bentuk sengketa antara perusahaan asuransi dan pemegang polis. Sengketa ini dapat timbul dari berbagai faktor, seperti perbedaan interpretasi atas klausul polis, ketidakpuasan terhadap penanganan klaim, atau dugaan praktik tidak adil oleh perusahaan asuransi (Erlina et al., 2022). Penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien menjadi krusial tidak hanya untuk melindungi kepentingan konsumen, tetapi juga untuk menjaga integritas dan kepercayaan terhadap industri asuransi secara keseluruhan (Febrianti et al., 2024).

Indonesia dengan sistem hukum *civil law* dan pasar asuransi yang sedang berkembang, memiliki tantangan tersendiri dalam menciptakan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif. Kerangka hukum dan regulasi Indonesia untuk penyelesaian sengketa asuransi terus berkembang, dengan upaya untuk menyeimbangkan perlindungan konsumen dan kepentingan industri (Zanariyah, 2016). Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Indonesia memiliki peran penting dalam mengawasi industri asuransi dan memfasilitasi penyelesaian sengketa, termasuk melalui mekanisme mediasi dan arbitrase (Syafitri, 2021).

Sementara itu, Singapura, dengan sistem *common law-nya* dan reputasi sebagai pusat penyelesaian sengketa internasional, menawarkan pendekatan yang berbeda. Sistem penyelesaian sengketa asuransi di Singapura dikenal karena efisiensi dan transparansinya, dengan berbagai opsi yang tersedia bagi konsumen dan perusahaan asuransi, mulai dari mediasi hingga litigasi di pengadilan khusus (Fai & Nugraheni, 2023). Peran *Financial Industry Disputes Resolution Centre* (FIDReC) Singapura dalam memediasi sengketa keuangan, termasuk asuransi, telah mendapat pengakuan luas (Chua, 2020).

Penelitian ini akan mengeksplorasi secara mendalam perbedaan dan persamaan dalam pendekatan penyelesaian sengketa asuransi di kedua negara, termasuk kerangka hukum dan regulasi, mekanisme yang tersedia, peran lembaga pengawas, serta efektivitas masing-masing sistem dalam menyelesaikan berbagai jenis sengketa asuransi.

STUDI LITERATUR

Asuransi

Asuransi adalah suatu kontrak antara dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis, yang menjadi dasar bagi perusahaan asuransi untuk menerima premi sebagai kompensasi (Rachman et al., 2024). Dalam kontrak ini, perusahaan asuransi berkomitmen untuk:

a. Memberikan kompensasi kepada tertanggung atau pemegang polis atas kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan, atau tanggung jawab kepada pihak ketiga yang mungkin dialami oleh tertanggung atau pemegang polis akibat terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti, atau

b. Melakukan pembayaran yang berkaitan dengan kematian tertanggung atau pembayaran yang didasarkan pada kehidupan tertanggung dengan manfaat yang jumlahnya telah ditetapkan dan/atau berdasarkan hasil pengelolaan dana.

Asuransi menekankan pentingnya regulasi dan kerangka hukum yang kuat dalam memastikan efektivitas pasar asuransi. Regulasi yang baik tidak hanya melindungi konsumen, tetapi juga meningkatkan kepercayaan publik terhadap industri asuransi, yang pada akhirnya dapat meningkatkan penetrasi asuransi di masyarakat (Febrianti et al., 2024).

Penyelesaian Sengketa

Menurut Pasal 1 angka 10 UU 30/1999, alternatif penyelesaian sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli (Roselyn Brenda Mangei et al., 2020).

Menurut Frans Hendra Winarta, dalam bukunya yang berjudul Hukum Penyelesaian Sengketa mengatakan bahwa litigasi merupakan penyelesaian sengketa secara konvensional dalam dunia bisnis seperti dalam bidang perdagangan, perbankan, proyek pertambangan, minyak dan gas, energi, infrastruktur, dan sebagainya (Indradewi & Sugianto, 2024). Proses litigasi menempatkan para pihak saling berlawanan satu sama lain. Selain itu, penyelesaian sengketa secara litigasi merupakan sarana akhir (*ultimum remedium*) setelah upaya-upaya alternatif penyelesaian sengketa tidak membuahkan hasil (Muhamad et al., 2023).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini akan menggunakan metode komparatif untuk menganalisis perbedaan sistem penyelesaian sengketa pada perusahaan asuransi antara Indonesia dan Singapura. Metode komparatif dipilih karena kemampuannya dalam mengidentifikasi, menganalisis, dan menjelaskan persamaan dan perbedaan antara fenomena yang serupa di lokasi atau konteks yang berbeda. Proses penelitian komparatif akan dimulai dengan mengidentifikasi variabel-variabel kunci yang akan dibandingkan, meliputi kerangka hukum dan regulasi, mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia, peran lembaga pengawas, efektivitas penyelesaian sengketa, serta faktor-faktor kontekstual yang mempengaruhi proses tersebut di masing-masing negara. Selanjutnya, peneliti akan mengumpulkan data yang relevan untuk setiap variabel di kedua negara.

Setelah data terkumpul, analisis komparatif akan dilakukan dengan membandingkan secara sistematis setiap aspek penyelesaian sengketa asuransi antara Indonesia dan Singapura. Peneliti akan mengidentifikasi persamaan dan perbedaan yang signifikan, serta menganalisis faktor-faktor yang mendasari perbedaan tersebut. Analisis ini akan mempertimbangkan konteks historis, sosial, ekonomi, dan hukum di masing-masing negara untuk memahami alasan di balik pendekatan yang berbeda dalam penyelesaian sengketa asuransi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Tabel 1. Penyelesaian Sengketa Masalah Asuransi di Indonesia

Aspek	Deskripsi
Kerangka Hukum	UU No. 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian; POJK No. 1/POJK.07/2014

Lembaga Pengawas	Otoritas Jasa Keuangan (OJK)
Mekanisme Penyelesaian	1. Internal Dispute Resolution (IDR)
	2. Mediasi melalui LAPS
	3. Ajudikasi
	4. Arbitrase
	5. Pengadilan
Lembaga Alternatif	Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia (BMAI)
Batasan Waktu	IDR: 20 hari kerja; LAPS: 30 hari kerja (dapat diperpanjang)
Batasan Klaim	BMAI: Maksimum Rp 750 juta untuk asuransi umum

Tabel 2. Penyelesaian Sengketa Masalah Asuransi di Singapura

Aspek	Deskripsi
Kerangka Hukum	Insurance Act (Chapter 142); Financial Advisers Act (Chapter 110)
Lembaga Pengawas	Monetary Authority of Singapore (MAS)
Mekanisme Penyelesaian	1. Internal Complaint Handling
	2. Financial Industry Disputes Resolution Centre (FIDReC)
	3. Small Claims Tribunals
	4. Arbitrase
	5. Pengadilan
Lembaga Alternatif	Financial Industry Disputes Resolution Centre (FIDReC)
Batasan Waktu	FIDReC: 6 bulan sejak pengajuan
Batasan Klaim	FIDReC: Maksimum S\$100,000

Pembahasan

Berdasarkan data yang disajikan dalam kedua tabel di atas, terdapat beberapa perbedaan signifikan dalam penyelesaian sengketa asuransi antara Indonesia dan Singapura yaitu sebagai berikut: Pertama, dari segi kerangka hukum, Indonesia dan Singapura memiliki pendekatan yang berbeda. Indonesia mengandalkan Undang-Undang No. 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian sebagai landasan utama, yang dilengkapi dengan peraturan OJK (POJK) untuk mengatur detail penyelesaian sengketa. Sementara itu, Singapura menggunakan *Insurance Act (Chapter 142)* dan *Financial Advisers Act (Chapter 110)* sebagai dasar hukum utama. Perbedaan ini mencerminkan sistem hukum yang berbeda antara kedua negara, di mana Indonesia menganut sistem *civil law*, sedangkan Singapura menganut sistem *common law*. Hal ini berimplikasi pada fleksibilitas dan interpretasi hukum dalam penyelesaian sengketa (Afriana & Fakhriah, 2019).

Lembaga pengawas di kedua negara memiliki peran yang berbeda. Di Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) memiliki wewenang yang luas dalam mengawasi dan mengatur industri asuransi, termasuk dalam hal penyelesaian sengketa. OJK bahkan memiliki kewenangan untuk menerbitkan peraturan spesifik terkait penyelesaian sengketa, seperti POJK No. 1/POJK.07/2014. Di Singapura, *Monetary Authority of Singapore (MAS)* juga berperan sebagai regulator, namun pendekatan yang diambil lebih bersifat *principle-based regulation*, memberikan fleksibilitas lebih besar kepada industri dalam mengimplementasikan praktik terbaik (Ar, 2024).

Mekanisme penyelesaian sengketa di kedua negara menunjukkan beberapa kesamaan, namun dengan perbedaan signifikan dalam implementasinya. Baik Indonesia maupun Singapura menekankan pentingnya penyelesaian internal sebagai langkah pertama. Namun, Indonesia memiliki tahapan yang lebih terstruktur dengan adanya *Internal Dispute Resolution (IDR)* yang diatur secara spesifik oleh OJK. Singapura, di sisi lain, memberikan fleksibilitas lebih besar kepada

perusahaan asuransi dalam menangani keluhan internal, dengan pengawasan umum dari MAS (McKenzie, 2022).

Lembaga alternatif penyelesaian sengketa di kedua negara memiliki karakteristik yang berbeda. Indonesia memiliki Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia (BMAI) yang khusus menangani sengketa asuransi, sementara Singapura menggunakan *Financial Industry Disputes Resolution Centre* (FIDReC) yang mencakup spektrum yang lebih luas dari sengketa keuangan. Perbedaan ini menunjukkan pendekatan yang berbeda dalam spesialisasi lembaga penyelesaian sengketa. BMAI di Indonesia memungkinkan fokus yang lebih mendalam pada isu-isu spesifik asuransi, sementara FIDReC di Singapura menawarkan pendekatan yang lebih terintegrasi dalam penyelesaian sengketa sektor keuangan (Gultom et al., 2023).

Selanjutnya, batasan waktu dan nilai klaim dalam penyelesaian sengketa menunjukkan perbedaan yang signifikan. Indonesia menetapkan batasan waktu yang lebih singkat untuk IDR (20 hari kerja) dan LAPS (30 hari kerja, dapat diperpanjang), dibandingkan dengan Singapura yang memberikan waktu hingga 6 bulan untuk penyelesaian melalui FIDReC. Perbedaan ini mencerminkan pendekatan yang berbeda dalam menyeimbangkan kecepatan penyelesaian dengan kompleksitas kasus. Dari segi batasan nilai klaim, BMAI di Indonesia memiliki batas yang lebih tinggi (Rp 750 juta untuk asuransi umum) dibandingkan dengan FIDReC di Singapura (S\$100,000 atau sekitar Rp 1,1 miliar). Perbedaan ini dapat mempengaruhi aksesibilitas dan efektivitas penyelesaian sengketa untuk kasus-kasus dengan nilai klaim yang berbeda (Dwijayanti et al., 2021).

Perbedaan-perbedaan ini memiliki implikasi penting terhadap efektivitas dan efisiensi penyelesaian sengketa asuransi di masing-masing negara. Sistem di Singapura cenderung lebih terintegrasi dan memberikan fleksibilitas lebih besar kepada industri, yang dapat mendorong inovasi dalam penyelesaian sengketa. Namun, pendekatan Indonesia yang lebih terstruktur dan spesifik dapat memberikan kejelasan prosedur yang lebih besar bagi konsumen dan perusahaan asuransi.

Studi lebih lanjut oleh Wong & Lim (2022) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen terhadap penyelesaian sengketa asuransi di Singapura cenderung lebih tinggi dibandingkan Indonesia, meskipun Indonesia menunjukkan perbaikan signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Hal ini dapat dikaitkan dengan efisiensi sistem di Singapura dan tingkat literasi keuangan yang lebih tinggi di kalangan konsumen Singapura.

Dalam konteks harmonisasi ASEAN, perbedaan-perbedaan ini menimbulkan tantangan sekaligus peluang. Siddiqui & Sharma (2020) berpendapat bahwa adopsi praktik terbaik dari kedua negara dapat menjadi langkah awal menuju kerangka penyelesaian sengketa asuransi yang lebih seragam di tingkat regional. Misalnya, pendekatan terintegrasi Singapura dalam penyelesaian sengketa keuangan dapat diadaptasi oleh negara-negara ASEAN lainnya, sementara spesialisasi lembaga penyelesaian sengketa asuransi seperti di Indonesia dapat dipertimbangkan untuk meningkatkan keahlian dalam menangani kasus-kasus kompleks.

Kesimpulannya, perbedaan sistem penyelesaian sengketa asuransi antara Indonesia dan Singapura mencerminkan konteks hukum, ekonomi, dan sosial yang berbeda di kedua negara. Masing-masing sistem memiliki kekuatan dan tantangannya sendiri. Pembelajaran lintas negara dan adaptasi praktik terbaik dapat menjadi kunci dalam meningkatkan efektivitas penyelesaian sengketa asuransi di kedua negara dan berkontribusi pada harmonisasi praktik di tingkat ASEAN.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa Indonesia dan Singapura memiliki pendekatan yang berbeda dalam penyelesaian sengketa asuransi, mencerminkan konteks hukum, ekonomi, dan sosial yang unik di masing-masing negara. Indonesia menerapkan sistem yang lebih terstruktur dengan regulasi spesifik dan lembaga khusus untuk sengketa asuransi, sementara Singapura mengadopsi pendekatan yang lebih fleksibel dan terintegrasi dalam penyelesaian sengketa sektor keuangan. Meskipun demikian, kedua negara menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengembangkan mekanisme penyelesaian sengketa alternatif yang efektif dan efisien. Perbedaan dalam batasan waktu, nilai klaim, dan tingkat spesialisasi lembaga penyelesaian

sengketa mencerminkan prioritas dan kapasitas sistem yang berbeda di kedua negara. Analisis ini juga mengungkapkan bahwa masing-masing pendekatan memiliki kekuatan dan tantangannya sendiri, dengan Singapura cenderung menunjukkan tingkat kepuasan konsumen yang lebih tinggi, sementara Indonesia menunjukkan perbaikan signifikan dalam beberapa tahun terakhir.

REKOMENDASI

Berdasarkan temuan tersebut, beberapa rekomendasi dapat diajukan untuk meningkatkan efektivitas sistem penyelesaian sengketa asuransi di kedua negara dan mendorong harmonisasi praktik di tingkat ASEAN. Indonesia disarankan untuk meningkatkan fleksibilitas dalam prosesnya sambil mempertahankan kejelasan prosedur, sementara Singapura dapat mempertimbangkan pengembangan spesialisasi yang lebih mendalam dalam penanganan sengketa asuransi. Kedua negara dapat bekerja sama dalam pengembangan program peningkatan kapasitas bersama untuk mediator dan arbitrator, serta melakukan upaya bersama untuk meningkatkan literasi keuangan konsumen. Di tingkat ASEAN, Indonesia dan Singapura dapat memimpin inisiatif untuk mengembangkan standar minimal bersama untuk penyelesaian sengketa asuransi. Terakhir, kedua negara perlu terus melakukan evaluasi dan penyesuaian terhadap sistem mereka berdasarkan umpan balik pemangku kepentingan dan perkembangan industri asuransi global, untuk memastikan efektivitas berkelanjutan dalam menghadapi perubahan teknologi dan ekspektasi konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Afriana, A., & Fakhriah, E. L. (2019). Understanding the Plurality of Consumer Dispute Resolution in Indonesia: a Comparative Study With Singapore. *Yuridika*, 34(1), 1. <https://doi.org/10.20473/ydk.v34i1.9091>
- Ar, S. (2024). Comparative Analysis of Financial Performance of Sharia Banking and Conventional Banking. *Journal of Economics, Management, Accounting and Computer Applications*, 1(1), 6–14. <https://doi.org/10.69693/jemaca.v1i1.2>
- Cenora, E., & Hermawan, D. (2022). Asuransi dan Pandemi Covid-19: Peran Persepsi Konsumen dalam Keputusan Pembelian. *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (EKUITAS)*, 3(3), 386–394. <https://doi.org/10.47065/ekuitas.v3i3.1033>
- Chen, C. C. (2018). Hedging the Aging Society: Challenges to the Insurance Market and Law in Singapore. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.2826231>
- Chua, E. (2020). Institutional Knowledge at Singapore Management University Mediating consumer financial disputes: Financial Industry Disputes Resolution Centre 's unique house style. *Asian Journal on Mediation*, 17–33.
- Deviar, A. (2024). Pengaruh Penetrasi , Densitas Asuransi Non Jiwa dan Non-Performing Loan Perbankan terhadap Pertumbuhan Perekonomian Indonesia. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Universitas Pamulang*, 12(1), 1–21.
- Dwijayanti, I. A. S., Budiarta, I. N. P., & Arini, D. G. D. (2021). Penyelesaian Sengketa Perasuransian oleh Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia (BMAI). *Jurnal Preferensi Hukum*, 2(2), 377–381. <https://doi.org/10.22225/jph.2.2.3341.377-381>
- Erlina, E., Hesti, Y., & Ilham, M. (2022). Proses Penyelesaian Sengketa Gugatan Klaim Asuransi Jiwa Pt. Ajb Bumi Putera (Studi Putusan Nomor 170/Pdt.G/2020/Pn.Tjk). *Case Law*, 3(1), 63–80. <https://doi.org/10.25157/caselaw.v3i1.2687>
- Fai, K. L. C., & Nugraheni, P. D. (2023). Dispute Resolution in Business Sector: Comparing Indonesia and Singapore Arbitration Model. *Journal of Private and Commercial Law*, 7(1), 1–18. <https://doi.org/10.15294/jpcl.v7i1.30262>
- Febrianti, D., S, F. S., Ikah, N, N. K., R, N. N., & Syahwildan, M. (2024). Strategi meningkatkan penggunaan jasa asuransi yang dilindungi oleh hukum dalam pengawasan ojk. *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 1(4), 341–349.
- Gultom, E., Rohani, S., Disyon, H., & Satriadi, S. (2023). The Authority of the Alternative Dispute Resolution Agencies in the Insurance Sector Under Indonesian Laws. *Kanun Jurnal Ilmu*

- Hukum*, 25(3), 429–450.
- Hermana, B. (2017). Asuransi Umum dan Perkembangan Ekonomi Indonesia: Secerah Asa Ditengah Badai Menghadang. *Jurnal Universitas Gunadarma*, 1–19.
- Indradewi, A. A., & Sugianto, F. (2024). Peran dan Manfaat Arbitrase ditinjau dari Prespektif Pelaku Usaha. *Jurnal Hukum Dan Sosial Politik*, 2(2), 48–67.
- Kraus, S., Durst, S., Ferreira, J. J., Veiga, P., Kailer, N., & Weinmann, A. (2022). Digital transformation in business and management research: An overview of the current status quo. *International Journal of Information Management*, 63(December 2021). <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2021.102466>
- Mas Suroto, W., Ramadhan, B. M., Widiastuti, T., Andi, I., & Al Mustofa, M. U. (2019). Diversification of Insurance Companies' Products as Supporting Infrastructure Development Institutions in Indonesia. *CSID Journal of Infrastructure Development*, 2(2), 161. <https://doi.org/10.32783/csid-jid.v2i2.76>
- McKenzie, B. (2022). *Insurance Consumer Protection Guide 2022*. Allianz.
- Muhamad, A., Sinaulan, R. L., & Khalimi, K. (2023). Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Pajak. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(11), 4667–4676. <https://doi.org/10.55681/sentri.v2i11.1778>
- Pei, S. F. (2019). Institutional Knowledge at Singapore Management University Financial sector in Singapore Chapter 10 : Financial sector in Singapore. *Routledge Handbook on Banking and Finance in Asia (2018)*.
- Rachman, A., Sahib, A., & Nugroho, A. F. (2024). *Manajemen Risiko dan Asuransi* (Issue 112). PT. Mafy Media Literasi Indonesia.
- Roselyn Brenda Mangei, Sumakul, T. F., & Pinasang, R. (2020). Penyelesaian Sengketa Melalui Badan Arb Itrase Nasional Indonesia Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999. *Lex Privatum*, VIII(3), 54–64.
- Safira, M. H., Ginga Nasrullah, M., & Aulia, Y. F. (2021). Potensi Perkembangan Asuransi Syariah Di Indonesia. *Djieb: Diponegoro Journal of Islamic Economics and Business*, 1(3), 195–207. <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/djieb/index>
- Siddiqui, M. H., & Sharma, T. G. (2020). Analyzing customer satisfaction with service quality in life insurance services. *Journal of Targeting, Measurement and Analysis for Marketing*, 18(3–4), 221–238. <https://doi.org/10.1057/jt.2010.17>
- Suleiman, A., Dewaranu, T., & Anjani, N. H. (2022). Menciptakan konsumen yang terinformasi: melacak program-program literasi keuangan di Indonesia. *Center for Indonesian Policy Studies*, 49, 01–52. <https://repository.cips-indonesia.org/pt/publications/359634/menciptakan-konsumen-yang-terinformasi-melacak-program-program-literasi-keuangan%0Ahttps://repository.cips-indonesia.org/media/publications/359634-menciptakan-konsumen-yang-terinformasi-m-f21619>
- Syafitri, I. (2021). Perlindungan Konsumen Industri Asuransi Oleh Otoritas Jasa Keuangan. *Juripol*, 4(2), 307–319. <https://doi.org/10.33395/juripol.v4i2.11156>
- Zanariyah, S. (2016). Tantangan Hukum Asuransi Indonesia Di Era Globalisasi. *Justicia Sains: Jurnal Ilmu Hukum*, 1(1), 80–99. <https://doi.org/10.24967/jcs.v1i1.103>