

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Tinjauan Umum Tentang Asuransi**

##### **1) Pengertian Asuransi**

Asuransi berasal dari bahasa Belanda yaitu *assurantie* (asuransi) dan *verzekering* (pertanggungan). Menurut Abbas Salim asuransi adalah suatu kemauan untuk menerapkan kerugian-kerugian kecil atau sedikit yang sudah pasti sebagai pengganti kerugian-kerugian besar yang belum pasti.<sup>10</sup> Dalam asuransi kita mengenal hukum mengenai jumlah bilangan besar (*low of large number*),<sup>11</sup> yang artinya resiko yang dipertanggungkan harus dalam jumlah besar. Dengan kenyataan manusia membutuhkan kepastian, yaitu dengan cara mengalihkan ketidakpastian (resiko) kepada orang lain yang bersedia menerimanya. Pihak yang mengalihkan resiko disebut tertanggung dan pihak yang bersedia menerima resiko atau penjamin dari tertanggung disebut penanggung, sehingga dapat dikatakan bahwa dari segi ekonomi Asuransi adalah cara untuk mengalihkan resiko dari seseorang yang disebut tertanggung kepada orang lain yang disebut penanggung.

Dalam setiap aktivitas yang dilakukan oleh masyarakat, khususnya aktivitas yang berkaitan dengan finansial, risiko merupakan suatu hal yang tidak dapat dihindari. Salah satunya hal yang dapat meminimalisir risiko tersebut adalah dengan asuransi.

Di dalam pasal Pasal 246 KUHD, Asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian yang dimana penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi, untuk memberikan ganti rugi karena suatu kehilangan, kerusakan atau tidak mendapat keuntungan yang di harapkan, yang mungkin akan dapat diderita karena suatu peristiwa yang tidak tentu.

---

<sup>1</sup> Abbas Salim, *Asuransi dan Manajemen Risiko*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007, hlm. 1.

<sup>11</sup> Salim Abbas, *Asuransi dan Manajemen Resik*, Jakarta Raja Grafind Persada, 2000, hlm. 10.

Pengertian Pasal 246 KUHD itu dapat disimpulkan ada 3 (unsur) dalam asuransi, ialah<sup>12</sup> :

- a. Pihak yang bertanggung yang mempunyai kewajiban untuk membayar sejumlah uang premi kepada pihak penanggung, sekaligus atau dengan berangsur-angsur.
- b. Pihak penanggung mempunyai kewajiban untuk membayar sejumlah uang kepada pihak tertanggung, sekaligus berangsur-angsur apabila maksud unsur ke 3 berhasil.
- c. Suatu kejadian yang semula belum jelas akan.

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 Tentang Usaha Perasuransian dalam pasal 1 ayat (1) menyebutkan asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara 2 (dua) pihak atau lebih dengan mana pihak tertanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggungjawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungkan.

Berdasarkan pengertian tersebut dapat dipahami bahwa dalam asuransi terdapat 4 (empat) unsur yang harus ada, yaitu<sup>13</sup>:

- 1) Perjanjian yang mendasari terbentuknya perikatan antara dua pihak (tertanggung dan penanggung) yang sekaligus terjadinya hubungan keperdataan;
- 2) Premi berupa sejumlah uang yang sanggup dibayarkan oleh tertanggung kepada penanggung;
- 3) Adanya ganti kerugian dari penanggung kepada tertanggung jika terjadi klaim atau masa perjanjian selesai;

---

<sup>12</sup> Djoko Prakoso, *Hukum Asuransi Indonesia*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 1997). Hlm.24

<sup>13</sup> H A. Dzajuli dan Yadi Janwari, *Lembaga-Lembaga Perekonomian Umat* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2002) 119-120

- 4) Adanya suatu peristiwa (evenemen/accident) yang belum tentu terjadi, yang disebabkan karena adanya suatu resiko yang mungkin datang atau tidak dialami.

## 2) Fungsi, Tujuan dan Manfaat Asuransi

Asuransi dalam perkembangan masyarakat dan perkembangan ekonomi, merupakan suatu lembaga keuangan. Sebab, melalui asuransi dapat menghimpun dana dari masyarakat yang dapat berakumulasi dengan besar, yang dapat digunakan untuk membiayai pembangunan. Selain itu, asuransi bermanfaat bagi masyarakat yang berpartisipasi dalam bisnis asuransi, serta asuransi bertujuan memberikan perlindungan (proteksi) atas kerugian keuangan yang ditimbulkan oleh peristiwa yang tidak diduga sebelumnya. Dengan kata lain tujuan asuransi adalah memberikan perlindungan nilai ekonomi kepada seseorang terhadap berbagai risiko kehidupan.<sup>14</sup> Asuransi merupakan suatu pertanggungan kepada tertanggung dimana seorang tertanggung mengalihkan suatu risiko yang mungkin akan terjadi dikemudian hari kepada penanggung. Apabila diuraikan lebih detail tujuan asuransi ialah<sup>15</sup> :

- a. Memberikan jaminan perlindungan dari risiko-risiko kerugian yang diderita satu pihak. Misalnya, apabila tertanggung menderita kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan, namun tertanggung telah memajemen risiko tersebut dengan asuransi, maka ganti rugi akan diberikan oleh penanggung untuk mengatasi risiko tersebut, yang bertujuan untuk mengatasi kerugian financial tertanggung akibat kerugian, kerusakan, dan kehilangan keuntungan atau bahkan kemungkinan kebangkrutan, sehingga tertanggung masih mampu melakukan aktivitas seperti sebelum menderita kerugian. Bagi perusahaan, akan memperoleh rasa tenang dari risiko yang dihadapinya atas kegiatan usahanya atas harta miliknya, serta dapat mendorong keberaniannya

<sup>14</sup> Ryani Iskandar, *Tujuan Asuransi*, Sinar Grafika, Jakarta, 2010. Hlm 7

<sup>15</sup> Ryani Iskandar, *Tujuan Asuransi*, Sinar Grafika, Jakarta, 2010, hlm 17

menggiatkan usaha yang lebih besar telah diambil alih oleh penanggung. Pihak bank memiliki risiko misalnya kerugian dibawa kaburnya uang nasabah, risiko kredit macet. Risiko memberikan kredit memerlukan jaminan perlindungan atas agunan yang diberikan oleh peminjam uang. Menutup Loss of Earning Power seseorang atau badan usaha pada saat tidak dapat berfungsi. Dengan demikian tujuan dari tertanggung jika menutup asuransi yaitu, untuk memperoleh rasa tentram dari risiko yang dihadapinya atas kegiatan usahanya atas harta miliknya, dan untuk mendorong keberanian menggiatkan usaha yang lebih besar karena risiko lebih besar diambil alih oleh penanggung.

- b. Meningkatkan efisiensi tertanggung yang memiliki risiko, karena dengan menutup asuransi tidak perlu melakukan pengamanan dan pengawasan secara khusus untuk mengantisipasi risiko dan memberikan perlindungan yang mungkin akan memakan biaya, tenaga dan waktu yang lebih banyak. Cukup dengan mengeluarkan biaya yang jumlahnya tertentu dan tidak perlu mengganti/membayar sendiri kerugian yang timbul yang jumlahnya tidak tentu dan tidak pasti.
- c. Jika menutup asuransi sejumlah uang (missal asuransi jiwa, pendidikan, kesehatan, dll) asuransi menjadi sarana berinvestasi yang dapat dipersamakan dengan menabung. Sebab, jumlah premi yang dibayar kepada pihak asuransi akan dikembalikan kepada tertanggung dalam jumlah yang lebih besar.

Khusus bagi penanggung (perusahaan asuransi) memberikan atau menjual jasa untuk meringankan risiko yang dihadapinya oleh para nasabahnya atau para tertanggung dengan mengambil alih risiko yang dihadapinya. Menciptakan rasa tentram dikalangan nasabahnya, sehingga lebih berani menggiatkan usaha yang lebih besar. Mengumpulkan (akumulasi) dana melalui premi yang terkumpul sedikit demi sedikit dari para nasabahnya sehingga terhimpun dana besar yang dapat digunakan untuk membiayai

pembangunan infrastruktur, yang bermuara untuk meningkatkan kesejahteraan Negara. Disinilah sesungguhnya peran dari asuransi dimana asuransi tersebut berfungsi sebagai berikut<sup>16</sup>:

- a) Transfer risiko, dimana transfer risiko ini dimaksudkan dengan membayar premi yang relative kecil, seseorang atau perusahaan dapat memindahkan ketidakpastian atas hidup dan harta bendanya (risiko) ke perusahaan asuransi.
- b) Kumpulan dana, dimana suatu premi yang diterima akan dihimpun oleh perusahaan asuransi sebagai dana untuk membayar risiko yang terjadi.

Terdapat beberapa manfaat asuransi yang bisa dirasakan pihak pertama dan pihak kedua.

Berikut ini merupakan beberapa manfaat asuransi:

- a. Memberikan Rasa Aman dan Tenang
- b. Meminimalisir Potensi Kerugian
- c. Membantu Mengatur Keuangan
- d. Menambah Investasi dan Tabungan
- e. Mempermudah Mendapat Pinjaman Bank
- f. Menutup *Loss of Earning* Seseorang atau Badan Usaha

Sedangkan menurut Darmawi asuransi mempunyai banyak manfaat antara lain<sup>17</sup>:

- i) Asuransi Menyelidiki Risiko Investasi  
Risiko unsur fundamental dalam perekonomian bebas dan bila suatu perusahaan berusaha untuk memperoleh keuntungan dan ketidakpastian tidak dapat dihindarkan, maka asuransi mengambil alih resiko itu.
- ii) Asuransi Sebagai Sumber dana Investasi

<sup>16</sup> A. Junaedy Ganie, *Hukum Asuransi Indonesia, cetak kedua, Sinar Grafika, Jakarta*, hlm.16.

<sup>17</sup> Darmawi, Herman. (2010:1). *Manajemen Asuransi*, Edisi Pertama. Jakarta.

Usaha perasuransian sebagai salah satu lembaga keuangan non-perbankan yang mengumpulkan dana masyarakat, dan perannya semakin penting sebagai sumber modal untuk investasi diberbagai sektor.

iii) Asuransi Untuk Melengkapi Persyaratan Kredit

Lembaga pemberian pinjaman tidak hanya memperhatikan situs dan kekayaan perusahaan pada saat ini, tetapi juga sejauh mana perusahaan telah mempersiapkan diri terhadap kemungkinan kejadian tak terduga di masa depan.

iv) Asuransi Dapat Mengurangi Kekhawatiran

Tujuan utama asuransi adalah mengurangi kecemasan akibat ketidakpastian.

v) Asuransi Mengurangi Biaya Modal

Tingkat risiko dan keuntungan modal berhubungan erat dan tidak bisa dipisahkan.

vi) Asuransi Menjamin Kestabilan Perusahaan

Untuk perusahaan, asuransi berfungsi sebagai jaminan antara manajemen dan karyawan.

### 3) Jenis-Jenis Asuransi

Asuransi berkembang untuk mengantisipasi kekakuan KUHD yang hanya mengatur ruang lingkup sempit. Keberlakuan asuransi dimungkinkan berdasarkan pasal 246 dan pasal 247 KUHD yang memberikan keterbukaan untuk adanya asuransi yang tumbuh diluar KUHD. Dimana jenis-jenis tersebut antara lain:<sup>18</sup>

d. Asuransi Kebakaran

Asuransi kebakaran adalah asuransi yang menjamin kerugian atau kerusakan pada harta benda atau kepentingan yang secara langsung disebabkan oleh kebakaran, petir, ledakan dan kejatuhan pesawat. Kerugian yang ditanggung adalah kerugian/kerusakan akibat dari

<sup>18</sup> Tuty Rastuti, *Aspek Hukum Perjanjian Asuransi*, Pustaka Yudistira, Yogyakarta, 2011

kebakaran yang terjadi karena kurang hati-hatian, kesalahan pelayan atau karyawan bertanggung, tetangga, perampok atau sejenisnya ataupun karena kebakaran lain sepanjang tidak dikecualikan. Termasuk didalamnya akibat dari menjalarnya api yang timbul sendiri, hubungan arus pendek, karena sifat barang itu sendiri, kebakaran yang terjadi karena kebakaran benda lain yang berdekatan.

e. Asuransi Kendaraan

Dalam asuransi kendaraan bermotor ini risiko yang dipertanggungjawabkan adalah:

- 1) Kerugian atau kerusakan yang disebabkan oleh: tabrakan, benturan, tergelincir dari jalan, perbuatan jahat orang lain, pencurian, kebakaran, sambaran petir.
- 2) Kerugian atau kerusakan yang disebabkan oleh suatu peristiwa misal selama penyeberangan dengan kapal feri atau penyeberangan resmi dibawah pengawasan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat
- 3) Kerusakan roda, bila kerusakan tersebut mengakibatkan pula kerusakan kendaraan bermotor yang disebabkan oleh kecelakaan
- 4) Biaya yang wajar yang dikeluarkan oleh tertanggung untuk peninjauan atau pengangkutan ke bengkel.

f. Asuransi Umum

Asuransi umum atau *general insurance* merupakan proteksi terhadap resiko atas kerugian maupun kehilangan manfaat dan tanggung jawab hukum pada pihak ketiga. Jaminan asuransi umum ini bersifat jangka pendek (biasanya sekitar satu tahun). Terdapat dua jenis klasifikasi asuransi umum, diantaranya:

(1) Social Insurance (Jaminan Sosial)

Jenis asuransi ini merupakan asuransi yang wajib dimiliki oleh setiap orang atau penduduk dengan tujuan setiap orang memiliki jaminan hari tua. Pembayaran premi dilakukan

dengan paksa, salah satu contohnya dengan memotong gaji seseorang setiap bulan.

(2) Voluntary Insurance (Asuransi Sukarela)

Asuransi ini dijalankan dengan sukarela. Jenis asuransi sukarela masih bisa dibagi dalam 2 klasifikasi yaitu *Government Insurance* dan *Commercial Insurance*. *Government Insurance* merupakan asuransi yang dijalankan oleh pemerintah, sementara *Commercial Insurance* merupakan asuransi yang ditujukan untuk memberikan proteksi kepada seseorang atau keluarga serta perusahaan dari resiko yang mungkin muncul akibat *unexpected events*.

g. Asuransi Perjalanan

Fungsi asuransi perjalanan tak jauh berbeda dengan fungsi asuransi biasa sebagai salah satu bentuk proteksi kepada nasabah dengan jangka waktu pendek yaitu selama pembeli premi melakukan perjalanan hingga kembali pulang. Manfaat dan perlindungan yang akan didapat dari memiliki asuransi perjalanan antara lain mendapat proteksi dan penanggungbiayaan biaya untuk kecelakaan yang menimpa pembeli premi, santunan kecelakaan pribadi, tanggungan biaya pengobatan darurat, pemulangan jenazah, evakuasi medis, hingga proteksi terhadap barang-barang bawaan yang memiliki resiko atau rusak.

h. Asuransi Jiwa

Jenis asuransi jiwa yang merupakan asuransi paling tua ini memberikan perlindungan terhadap pihak yang ditinggalkan (keluarga, ahli waris) bila seseorang meninggal dunia, baik secara tiba-tiba maupun sesuai dugaan. Perlindungan ini bersifat finansial. Namun, perlindungan finansial ini dapat memberikan dampak psikologis dan sosial emosional lain. Sekurang-kurangnya mereka tidak sampai merasakan kehilangan seluruh dukungan finansial dari orang yang meninggal dunia. Pada hakikatnya merupakan suatu bentuk kerja sama antara orang-orang yang

menghindarkan atau minimal mengurangi risiko yang diakibatkan oleh risiko kematian (yang pasti terjadi, tetapi tidak pasti kapan terjadinya), risiko hari tua (yang pasti terjadi dan dapat diperkirakan kapan terjadinya, tetapi tidak pasti berapa lama) dan risiko kecelakaan (yang pasti terjadi, tetapi tidak mustahil terjadi). Kerja sama yang dimana dikoordinir oleh perusahaan asuransi, yang bekerja atas dasar hukum bilangan besar, yang menyebarkan risiko kepada orang-orang yang mau bekerja sama. Program asuransi jiwa meliputi, asuransi untuk pendidikan, pension, investasi, tahapan, dan kesehatan.

i. Asuransi Kesehatan

Asuransi kesehatan adalah suatu mekanisme pengalihan risiko (sakit) dari risiko dan dari risiko perorangan menjadi risiko kelompok. Dengan cara mengalihkan risiko individu menjadi risiko kelompok, beban ekonomi harus dipikul masing-masing peserta asuransi akan lebih ringan tetapi mengandung kepastian karena memperoleh jaminan. Ada beberapa realita yang mendorong Indonesia menjadi sangat menarik bagi para investor di sektor jasa asuransi kesehatan, termasuk bagi Investor asing. Pertama, perhitungan untuk pasar sektor jasa asuransi kesehatan di Indonesia cukup besar, pertumbuhan ekonomi yang relative tinggi telah meningkatkan kemampuan masyarakat untuk membayar premi jasa asuransi kesehatan. Kedua, hadirnya undang-undang yang mengatur usaha asuransi kesehatan khususnya UU No.2/1992 tentang Usaha Perasuransian dan UU No.23/1992 tentang kesehatan, serta UU No. 3/1992 tentang Jaminan Sosial Tenaga Kerja. Melalui UU No. 2/1992 asuransi kesehatan dimungkinkan sebagai bagian dari asuransi jiwa dan asuransi kerugian. Ketiga, cakupan program asuransi kesehatan yang dinilai masih sangat rendah dibanding kemampuan ekonomi dan besarnya penduduk, program asuransi kesehatan baru mencakup sekitar 13 persen penduduk Indonesia.

#### 4) Asas-Asas Asuransi

Asuransi tunduk pada asas-asas yang tercantum dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Asas-asas asuransi sesuai KUH Perdata meliputi:

##### 1) Asas Konsensual

Asas konsensual adalah perjanjian itu ada sejak tercapai kata sepakat Antara pihak yang mengadakan perjanjian yang berlaku dalam system hukum perjanjian Indonesia. Asas konsensual terkandung dalam Pasal 1320 Ayat (1) KUH Perdata yang berisi syarat perjanjian yang sah mencakup:

- a. Kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya.
- b. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan.
- c. Suatu pokok persoalan tertentu.
- d. Suatu sebab yang tidak terlarang.

##### 2) Asas kebebasan Berkontrak

Kebebasan berkontrak berarti kebebasan untuk memilih dan membuat kontrak, kebebasan untuk membuat dan tidak membuat kontrak, kebebasan para pihak untuk memutuskan isi dan janji mereka, dan kebebasan untuk memilih subjek perjanjian. Asas kebebasan berkontrak tercantum dalam Pasal 1338 Ayat (1) KUH Perdata. Semua persetujuan yang dibuat berdasarkan dengan undang-undang yang berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Persetujuan tidak dapat dibatalkan dengan cara lain selain dengan kesepakatan kedua belah pihak, atau karena alasan yang ditentukan oleh undang-undang. Persetujuan harus dilaksanakan dengan iktikad baik.

##### 3) Asas Kekuatan Mengikat

Asas kekuatan mengikat adalah asas yang menyatakan bahwa perjanjian hanya mengikat bagi para pihak yang mengikat diri pada perjanjian tersebut dan sifatnya hanya mengikat ke

dalam. Asas kekuatan mengikat juga disebut juga asas *pacta sunt servanda* dan terkandung dalam Pasal 1338 Ayat (1) KUH Perdata.

#### 4) Asas Iktikad Baik

Asas yang wajib digunakan dalam perjanjian karena tertuang dalam Pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata. Iktikad baik adalah kepatutan dan kejujuran sehingga perjanjian dengan asas iktikad baik dimaksudkan bahwa perjanjian tersebut sesuai dengan asas kepatutan dan kejujuran oleh para pihak.

#### 5) Asas Kepercayaan

Suatu asas yang menyatakan bahwa seseorang yang mengadakan perjanjian dengan pihak lain menumbuhkan kepercayaan. Implementasi dari asas kepercayaan adalah bahwa dalam hukum terdapat harapan masyarakat yang sedapat mungkin harus dipenuhi baik dalam wujud sebagai janji-janji, keterangan-keterangan, aturan-aturan dan sebagainya. Dengan kepercayaan, kedua belah pihak mempunyai kekuatan mengikat sesuai ketentuan Pasal 1338 KUH Perdata.

## **B. Tinjauan Umum tentang Perjanjian Asuransi**

### **1) Pengertian Perjanjian**

Perjanjian adalah kesepakatan tertulis Antara dua pihak yang telah dibuat secara sah. Pengertian perjanjian menurut Pasal 1313 KUH Perdata menyebutkan, suatu perjanjian adalah suatu perbuatan satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Rumusan mengenai perjanjian yang berada di dalam Pasal 1313 KUH Perdata menyiratkan bahwa dari suatu perjanjian lahirlah kewajiban atau prestasi dari satu atau lebih orang (pihak) kepada satu atau lebih orang (pihak) lainnya, yang berhak atas prestasi tersebut.

Dalam konteks asuransi, perjanjian adalah kesepakatan tertulis antara nasabah dengan perusahaan asuransi yang isinya bisa berbeda-beda,

disesuaikan dengan jenis asuransi dan profil nasabah masing-masing. Menurut Pasal 246 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD), pengertian perjanjian asuransi adalah suatu perjanjian dimana penanggung (perusahaan asuransi) bersedia menanggung risiko yang mungkin akan menimpa tertanggung (nasabah). Sebagai gantinya, nasabah harus membayar premi pada perusahaan.

## 2) Syarat Sahnya Perjanjian

Suatu perjanjian asuransi akan sah dan memiliki kekuatan hukum apabila memenuhi syarat sahnya perjanjian yang sesuai pasal 1320 KUH Perdata, yaitu:

- a. Kesepakatan Kedua belah pihak, dimulai dari terjadinya penawaran dan penerimaan penanggung dan tertanggung dalam perjanjian asuransi.
- b. Cakap (waras, dewasa, tidak dalam paksaan)
- c. Suatu hal tertentu (janji dari penanggung untuk memberikan jaminan kepada tertanggung atas imbalan sejumlah premi yang seimbang atas resiko yang akan dijamin)
- d. Suatu sebab yang halal (dilarang bertentangan dengan UU, melarang kesusilaan, bertentangan dengan kepentingan umum pasal 1337 KUH Perdata, bisa batal demi hukum).

Menurut doktrin, yang disebut perjanjian adalah perbuatan hukum berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum. Dari definisi tersebut nampak adanya asas konsensualisme dan timbul akibat hukum (tumbuh atau lenyapnya hak dan kewajiban). Menurut teori baru dikemukakan oleh Van Dunns perjanjian merupakan suatu hubungan hukum antara dua pihak atau lebih berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum. Teori baru tersebut tidak hanya melihat perjanjian semata tetapi juga harus dibuat perbuatan-perbuatan sebelumnya atau mendahuluinya. Dalam hal pertanggungan adalah perjanjian khusus, maka selain syarat-syarat khusus dalam Kitab Undang-

Undang Hukum Dagang diberlakukan pula ketentuan umum dalam pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata seperti berikut:

- a. Adanya persetujuan kehendak, antara pihak yang mengadakan pertanggungan harus ada persetujuan kehendak (consensus, toestemming, meeting of minds) artinya kedua belah pihak menyetujui tentang objek yang menjadi objek perjanjian dan tentang syarat-syarat tertentu yang berlaku bagi pihak penanggung, disetujui juga oleh pihak tertanggung. Dengan demikian tercapai penyesuaian kehendak terhadap yang menjadi objek perjanjian dan tentang syarat yang berlaku bagi perjanjian itu.
- b. Kecakapan dan kewenangan melakukan perbuatan hukum, kedua belah pihak yang mengadakan pertanggungan harus memiliki kecakapan dalam melakukan perbuatan hukum. artinya kedua belah pihak itu sudah dewasa, tidak dibawah pengampuan (curatele), tidak dalam keadaan sakit ingatan, tidak dalam keadaan pailit, memiliki kewenangan terhadap objek yang diasuransikan, yaitu memenuhi syarat adanya kepentingan terhadap objek yang diasuransikan. Demikian juga apabila pihak-pihak itu mewakili pihak lain untuk mengadakan pertanggungan, perlu menyebutkan untuk kepentingan siapa ia mendapatkan pertanggungan itu, kedua belah pihak dapat berupa manusia pribadi dan dapat juga berupa badan hukum, biasanya berbentuk suatu badan usaha. Pihak penanggung selau dalam bentuk badan usaha yang pekerjaannya bergerak dalam bidang perasuransian.
- c. Ada objek yang dipertanggungkan, dalam setiap pertanggungan harus ada objek yang dipertanggungkan dengan alasan yang mempertanggungkan objek tersebut adalah tertanggung, maka tertanggung harus mempunyai hubungan langsung dan/atau tidak langsung dengan objek

yang dipertanggungjawabkan tersebut. Dikatakan ada hubungan langsung apabila tertanggung memiliki objek tersebut. Dikatakan ada hubungan yang tidak langsung apabila tertanggung mempunyai kepentingan atas objek tersebut.

- d. Ada causa yang diperbolehkan (a legal cause), causa yang diperbolehkan disini bahwa isi perjanjian pertanggungjawabkan itu tidak dilarang oleh undang-undang, tidak bertentangan dengan ketertiban umum, dan tidak bertentangan dengan kesusilaan.
- e. Pembayaran premi, perjanjian asuransi adalah perjanjian timbal balik, maka kedua belah pihak masing-masing harus saling berprestasi, penanggung menerima peralihan risiko atas objek yang dipertanggungjawabkan, sedangkan tertanggung harus membayar sejumlah premi sebagai imbalannya. Besar atau kecil jumlah premi bukan masalah yang penting, yang penting adalah kedua belah pihak telah mencapai suatu kesepakatan. Jika premi dibayar, risiko beralih. Jika premi tidak dibayar, risiko tidak beralih.
- f. Kewajiban pemberitahuan, kewajiban pemberitahuan fakta materiil tentang objek yang diasuransikan merupakan kewajiban yang didasarkan pada prinsip iktikad baik (utmost good faith). Prinsip ini tertuang pada pasal 251 KUHD. Namun sebenarnya pasal 251 KUHD hanya membebaskan kewajiban secara sepihak kepada tertanggung untuk memberikan keterangan dan informasi yang benar tentang fakta materiil objek yang dipertanggungjawabkan, sedangkan kewajiban penanggung untuk memberikan informasi tentang ruang lingkup perlindungan tidak diatur dalam KUHD.

### 3) Unsur-unsur dalam Perjanjian Asuransi

Berdasarkan definisi mengenai asuransi, seperti yang termuat dalam pasal 246 KUHD, terdapat empat unsur yang terkandung dalam asuransi, yaitu:

- a. Pihak tertanggung (insured) yang berjanji untuk membayar uang premi kepada pihak penanggung, sekaligus atau secara berangsur-angsur
- b. Pihak penanggung (insure) yang berjanji akan membayar sejumlah uang (santunan) kepada pihak tertanggung, sekaligus atau secara berangsur-angsur apabila terjadi sesuatu yang mengandung unsur tak tentu
- c. Suatu peristiwa (accident) yang tak tertentu (tidak diketahui sebelumnya)
- d. Kepentingan (interest) yang mungkin akan mengalami kerugian karena peristiwa yang tak tentu.

### 4) Asas-asas dalam Perjanjian

Asas-asas dalam perjanjian adalah norma yang menjadi pedoman dalam pembentukan hukum positif perjanjian harus dengan asas-asas tersebut. Hukum Perjanjian mengenal beberapa asas penting yang merupakan dasar kehendak pihak-pihak dalam mencapai tujuan. Dari banyaknya asas dalam KUH Perdata, terdapat 4 (empat) yaitu:

#### 1) Asas Konsensualisme

Asas Konsensualisme berasal dari Bahasa Latin, yaitu *consensus* yang berarti sepakat. Asas ini berasal dari Ayat (1) Pasal 1320 KUH Perdata yang menyebutkan bahwa salah satu syarat sahnya suatu perjanjian adalah kesepakatan para pihak yang mengikatkan diri. Menurut asas ini, perjanjian dibuat sejak para pihak mencapai kesepakatan. Dengan kata lain, setiap hak dan kewajiban

serta akibat hukum dari suatu perjanjian akan mengikat bagi para pihak sejak dicapainya kata sepakat mengenai hal-hal pokok dalam perjanjian.

## 2) Asas Kebebasan Berkontrak

Asas kebebasan berkontrak disimpulkan dari Pasal 1338 Ayat (1) KUHPerdata menyatakan bahwa:

*”Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.”* Dalam pasal tersebut mengindikasikan bahwa setiap orang bebas untuk membuat perjanjian.

## 3) Asas Kekuatan Mengikat

Asas kekuatan mengikat mengatur bahwa para pihak pada suatu perjanjian tidak semata-mata terikat pada apa yang diperjanjikan dalam perjanjian, akan tetapi juga terhadap beberapa unsur lain sepanjang dikehendaki oleh kebiasaan, kepatutan, serta moral.

## 4) Asas Kepribadian

Asas ini berarti perjanjian hanya bagi para pihak yang membuatnya. Hal ini diatur dalam Pasal 1340 Ayat (10 KUH Perdata) yang menyatakan bahwa: *”Suatu perjanjian hanya berlaku Antara pihak-pihak yang membuatnya.”* Namun, asas ini memiliki pengecualian, yaitu dalam Pasal 1316 KUH Perdata tentang perjanjian garansi dan di dalam Pasal 1317 KUH Perdata tentang *derden beding*.

## 5) Unsur-unsur dalam Perjanjian

Dalam suatu perjanjian, terdapat unsur-unsur yang harus dipenuhi agar perjanjian tersebut sah. Dalam hukum perjanjian, banyak para ahli yang membedakan antara perjanjian bernama dan perjanjian tidak bernama. Yang dinamakan perjanjian bernama adalah perjanjian khusus yang diatur

dalam KUH Perdata Bab V sampai XVII. Sedangkan perjanjian tidak bernama adalah perjanjian yang tidak diatur dalam KUH Perdata (atau sering disebut perjanjian khusus). Terdapat 3 unsur dalam perjanjian, yaitu<sup>19</sup>:

a. Unsur Essensialia

Unsur essensialia adalah sesuatu yang harus ada yang merupakan hal pokok sebagai syarat yang tidak boleh diabaikan dan harus dicantumkan dalam suatu perjanjian. Bahwa dalam suatu perjanjian haruslah mengandung suatu ketentuan tentang prestasi-prestasi. Hal ini adalah penting sebab hal inilah yang membedakan antara perjanjian-perjanjian lainnya.

b. Unsur Naturalia

Naturalia adalah ketentuan hukum umum, suatu syarat yang biasanya dicantumkan dalam perjanjian. Unsur-unsur atau hal ini biasanya dijumpai dalam perjanjian tertentu, dianggap ada kecuali dinyatakan sebaliknya. Merupakan unsur yang wajib dimiliki oleh suatu perjanjian yang menyangkut suatu keadaan yang pasti ada setelah diketahui unsur essensialianya.

c. Unsur Accidentalialia

Yaitu berbagai hal khusus (particular) yang dinyatakan dalam perjanjian yang disetujui oleh para pihak. Accidentalialia artinya bisa ada atau diatur, bisa juga tidak ada, bergantung pada keinginan para pihak, merasa perlu untuk memuat atau tidak. Selain itu unsur ini merupakan unsur pelengkap dalam suatu perjanjian yang merupakan ketentuan-ketentuan yang

<sup>19</sup> <http://ilmuhukumuin-suka.blogspot.com/2013/12/asas-umum-dalam-perjanjian-dan-unsur.html>

dapat diatur secara menyimpang oleh para pihak, sesuai dengan kehendak para pihak yang merupakan persyaratan khusus yang ditentukan secara bersama-sama oleh para pihak.

#### **6) Subjek dan Objek Perjanjian Asuransi**

Dalam konteks asuransi, yang dikatakan sebagai subjek adalah perjanjian untuk berbuat sesuatu. Ketentuan mengenai subjek diatur dalam Pasal 1234 KUH Perdata yang berbunyi “bahwa setiap perikatan adalah untuk memberikan sesuatu, untuk berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu. Bagi penanggung yaitu janji penanggung untuk memberikan penggantian atas kerugian atau kehilangan yang timbul atau manfaat asuransi yang sah. Bagi tertanggung, yaitu imbalan berupa pembayaran premi atas pertanggungan yang diperolehnya. Dalam Pasal 1234 KUH Perdata tersebut mengenai subjek atau pokok masalah yang diperjanjikan, sehingga masing-masing pihak memberikan sesuatu yang melahirkan perjanjian asuransi atas persetujuan para pihak. Adapun yang dimaksud dengan objek dalam perjanjian asuransi adalah prestasi yang dilakukan oleh para pihak, yaitu pemenuhan janji oleh penanggung atas klaim yang timbul dan pemenuhan kewajiban untuk membayar premi oleh tertanggung. Perlu dibedakan antar objek pada perjanjian dengan objek yang ada di perjanjian asuransi dapat berupa bangunan, mesin, kapal, persediaan barang, kendaraan bermotor, biaya perawatan kesehatan dan berbagai kepentingan lainnya. Adapun pihak-pihak dalam asuransi antara lain:

##### **a. Pihak-pihak**

Subjek asuransi adalah pihak-pihak dalam asuransi, yaitu penanggung dan tertanggung yang mengadakan perjanjian asuransi. Penanggung dan tertanggung adalah pendukung kewajiban dan hak. Penanggung wajib memikul risiko yang dialihkan kepadanya dan berhak memperoleh pembayaran premi, sedangkan tertanggung wajib membayar premi dan

berhak memperoleh penggantian jika timbul kerugian atas harta miliknya yang diasuransikan.

**b. Status Pihak-pihak**

Penanggung harus berstatus sebagai perusahaan badan hukum, dapat berbentuk Perseroan terbatas (PT), Perusahaan Perseroan (Persero) dan Koperasi. Tertanggung dapat berstatus sebagai perseroan, persekutuan, atau badan hukum, baik sebagai perusahaan ataupun bukan perusahaan. Tertanggung berstatus sebagai pemilik atau pihak berkepentingan atas harta yang diasuransikan. KUH Perdata telah mengandung asas keseimbangan melalui ketentuan pasal 1338 ayat 3 KUH Perdata yang berbunyi “suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan iktikad baik sejak perjanjian diberlakukan dan selama masa perjanjian berlangsung”. Intinya dalam setiap perjanjian diharuskan masing-masing pihak memiliki iktikad baik agar kedua belah pihak (penanggung dan tertanggung) seimbang dan tidak dirugikan. Maksud dalam keadaan seimbang adalah sama-sama berpegang teguh pada iktikad baik perjanjian. Tidak ada satu pihak yang ingkar janji. Ketentuan hukum dapat berperan memberikan keseimbangan antara para pihak.

Pihak yang tidak memenuhi kewajibannya wajib memberi ganti rugi, penggantian biaya, dan bunga (pasal 1238 KUH Perdata) kecuali dalam keadaan memaksa atau lantaran suatu kejadian yang tidak disengaja ataupun apabila pelaksanaan hal-hal yang diperjanjikan telah menjadi perbuatan yang terlarang (pasal 1245 KUH Perdata). Industri asuransi tidak memuat ketentuan mengenai penggantian biaya, rugi, dan bunga tersebut kepada tertanggung yang dirugikan sebagai akibat keterlambatan pemenuhan tanggung jawab baik oleh penanggung maupun oleh tertanggung, misalnya atas pembayaran klaim oleh penanggung yang

timbul, baik secara disengaja maupun sebagai akibat kelalaian atau ketidakmampuan penanggung untuk memenuhi kewajiban pada waktunya. Dalam perjanjian asuransi, kewajiban pemberian ganti kerugian atau pembayaran premi sepantasnya tidak terhalang oleh keadaan yang terjadi karena ketidak sengajaan, baik yang bersifat subjektif maupun bersifat objektif.

Pasal 1371 KUH Perdata mengatur tanggung jawab atas tuntutan penggantian kerugian yang disebabkan oleh luka atau cacat anggota badan, selain penggantian biaya-biaya penyembuhan. Pasal 1372 KUH Perdata menimbulkan landasan tuntutan penggantian kerugian serta pemulihan kehormatan dan nama yang diakibatkan oleh tindakan penghinaan. Ketentuan berbagai pasal diatas merupakan perikatan yang lahir demi undang-undang merupakan landasan hukum lahirnya perjanjian asuransi, tanggung jawab hukum terhadap pihak ketiga kecuali atas tindakan pembunuhan yang tidak dapat dijamin dalam perjanjian asuransi karena merupakan suatu sebab yang tidak halal.

## **C. Tinjauan Umum Tentang Lembaga Pembiayaan**

### **1) Pengertian Lembaga Pembiayaan**

Lembaga Pembiayaan telah diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 9 tahun 2009. Peraturan ini menyebutkan bahwa lembaga pembiayaan adalah badan usaha yang aktivitas bisnisnya melakukan pembiayaan dalam bentuk penyediaan dan ataupun barang modal. Selain lembaga pembiayaan, ada juga perusahaan pembiayaan. Perusahaan ini merupakan badan usaha yang khusus didirikan untuk sewa guna usaha, pembiayaan konsumen, anak piutang, dan usaha kartu kredit.

Jika menelaah dari jenis, fungsi, dan tugasnya, maka bisa dikatakan lembaga pembiayaan tidak bisa disamakan dengan lembaga perbankan ataupun keuangan. Seperti yang telah dijelaskan diawal, lembaga pembiayaan memiliki peran yang penting, yakni sebagai solusi alternatif untuk perekonomian. Fungsi utama dari lembaga pembiayaan ini adalah

menjadi pondasi perekonomian nasional yang mana lembaga ini dimaksudkan menjadi solusi untuk pelaku usaha dalam hal permodalan.

## 2) Jenis-jenis Lembaga Pembiayaan

Ada berbagai jenis lembaga pembiayaan yang ada di Indonesia, dari beragam jenis lembaga ini tentunya memiliki fungsi dan maksud tujuan yang berbeda-beda. Jenis-jenisnya sebagai berikut:

### a) Sewa guna usaha

Jenis ini sering disebut dengan istilah *leasing* dimana perusahaan lembaga ini membantu perusahaan mendapatkan *finance lease* untuk mendapatkan suatu barang untuk mendukung proses bisnis mereka. Kehadiran perusahaan jenis ini membantu perusahaan meningkatkan produktivitas mereka dengan membantu pengadaan barang yang dibutuhkan untuk pengembangan bisnis.

### b) Anjak piutang

Jenis ini sering disebut *factoring* dimana perusahaan jenis ini membantu pembiayaan melalui pembelian, penagihan, dan pengaturan piutang jangka pendek yang berasal dari transaksi perdagangan yang dilakukan bisnis sebelumnya.

### c) Pembiayaan konsumen

Jenis ini memberikan pembiayaan dengan membantu konsumen mendapatkan suatu barang seperti kendaraan, elektronik, dan berbagai barang kebutuhan lainnya dan konsumen akan melakukan pembayaran kembali dengan cara dicicil.

### d) Usaha kartu kredit

perusahaan ini merupakan perusahaan yang membantu pembiayaan untuk pembelian barang atau jasa dengan media kartu kredit. Perusahaan ini memberikan layanan kartu kredit kepada berbagai pihak untuk proses pendanaan

## D. Tinjauan umum tentang pembiayaan konsumen

### 1) Pengertian Pembiayaan Konsumen

Pembiayaan konsumen dalam bahasa Inggris disebut dengan istilah *consumer finance*. Pembiayaan konsumen pada hakikatnya sama saja dengan kredit konsumen (*consumer credit*). Bedanya hanya terletak pada lembaga yang membiayainya. Biaya pembiayaan konsumen diberikan oleh perusahaan pembiayaan (*financing company*), sedangkan biaya kredit konsumen diberikan oleh bank.

Menurut Pasal 1 huruf (g) Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 84/PMK.012/2006 tentang pengertian Pembiayaan Konsumen adalah: *'kegiatan pembiayaan untuk pengadaan barang berdasarkan kebutuhan konsumen dengan pembayaran secara berkala.'*

Berdasarkan definisi di atas unsur-unsur yang terkandung dalam pembiayaan konsumen adalah sebagai berikut<sup>20</sup>:

- a) Subyek adalah pihak-pihak yang terkait dalam hubungan hukum pembiayaan konsumen, yaitu perusahaan pembiayaan konsumen (kreditor), konsumen (debitor), dan penyedia barang (pemasok/*supplier*).
- b) Obyek adalah barang bergerak keperluan konsumen yang akan dipakai untuk keperluan hidup atau keperluan rumah tangga.
- c) Perjanjian, yaitu perbuatan persetujuan pembiayaan yang diadakan antara perusahaan pembiayaan konsumen dan konsumen, serta jual beli antara pemasok dan konsumen.
- d) Hubungan hak dan kewajiban, yaitu perusahaan pembiayaan konsumen wajib membiayai harga pembelian barang yang diperlukan konsumen dan membayarnya secara tunai kepada pemasok. Konsumen wajib membayar secara angsuran kepada

---

<sup>20</sup> Abdulkadir Muhammad dan Rilda Murniati, 2000. *Hukum Lembaga Keuangan dan Pembiayaan*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000 hal. 26

perusahaan pembiayaan konsumen, dan pemasok wajib menyerahkan barang kepada konsumen.

- i) Jaminan, yaitu terdiri atas jaminan utama, jaminan pokok dan jaminan tambahan.
- ii) Jaminan utama berupa kepercayaan dari perusahaan pembiayaan konsumen kepada konsumen bahwa pihak konsumen dapat dipercaya dan sanggup membayar secara berkala atau angsuran sampai lunas.
- iii) Jaminan pokok digunakan untuk lebih mengamankan dana yang telah diberikan kepada konsumen, perusahaan pembiayaan biasanya meminta jaminan pokok berupa barang yang dibeli dengan dana dari perusahaan pembiayaan misalnya digunakan untuk membeli kendaraan bermotor, maka kendaraan bermotor yang bersangkutan menjadi jaminan pokoknya. Akan tetapi jaminan tersebut dibuat dalam bentuk fidusia berupa barang yang dibiayai oleh perusahaan pembiayaan konsumen dimana semua dokumen kepemilikan barang dikuasai oleh perusahaan pembiayaan konsumen sampai angsuran terakhir dilunasi.
- iv) Jaminan tambahan berupa pengakuan utang dari konsumen atau kuasa menjual barang dan dimintakan persetujuan istri/suami untuk konsumen pribadi dan persetujuan komisaris/RUPS untuk konsumen perusahaan, sesuai dengan ketentuan anggaran dasarnya.

## **2) Bentuk Pejanjian Pembiayaan Konsumen**

Bentuk perjanjian pembiayaan konsumen yaitu perjanjian baku yang diterjemahkan dari bahasa Inggris yaitu *standart contract*. Standar kontrak adalah perjanjian yang telah ditentukan dan telah dituangkan dalam bentuk formulir. Penyusunan perjanjian baku telah ditentukan secara sepihak oleh satu pihak, terutama pihak ekonomi kuat, sedangkan pihak

lainnya hanya diminta untuk menerima atau menolak isinya. Apabila debitur menerima isinya perjanjian tersebut, ia menandatangani perjanjian, tetapi apabila menolak perjanjian itu dianggap tidak ada karena debitur tidak menandatangani perjanjian tersebut.

Dari subyek yang akan mengadakan perjanjian, dalam membuat asas kebebasan berkontrak untuk membuat atau tidak membuat perjanjian, bebas menentukan “apa dan “dengan siapa” perjanjian itu diadakan dan bebas menentukan isi dari perjanjian. Bentuk perjanjian baku yang dapat mengurangi implementasi kebebasan berkontrak, karena isi perjanjian telah disusun oleh perusahaan.

Apabila permintaan pembiayaan disetujui oleh perusahaan maka pihak konsumen tidak mempunyai kesempatan yang cukup untuk memahami isi perjanjian. Ini disebabkan setelah permohonan disetujui pihak perusahaan langsung menyodorkan berkas perjanjian baku dan konsumen tidak disediakan waktu untuk memahami isi perjanjian.

Munir Fuady mengartikan kontrak baku yaitu:<sup>21</sup>

*”suatu kontrak tertulis yang dibuat hanya oleh salah satu pihak dalam kontrak tersebut, bahkan seringkali sudah tercetak dalam kontrak tersebut, bahkan seringkali sudah tercetak dalam bentuk formulir-formulir tertentu oleh salah satu pihak, yang dalam hal ini ketika kontrak tersebut ditandatangani umumnya para pihak hanya mengisi data-data informatif tertentu saja dengan sedikit atau tanpa perubahan dalam tidak mempunyai kesempatan untuk menegosiasi atau mengubah klausul-klausulnya, dimana pihak lain dalam kontrak tersebut tidak mempunyai kesempatan untuk menegosiasi atau merubah klausul-klausul yang sudah dibuat oleh salah satu pihak, sehingga kontrak baku sangat berat sebelah”*

---

<sup>21</sup> Munir Fuadi, *Hukum Tentang Pembiayaan Dalam Teori Dan Praktek*, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti), hal. 209

Penggunaan perjanjian baku dalam kontrak yang biasanya dilakukan oleh pihak yang banyak melakukan perjanjian yang sama terhadap pihak lain, didasarkan pada Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara, bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Kebebasan berkontrak sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 ayat 1 KUHPerdara tersebut sangat ideal jika para pihak yang terlibat dalam suatu kontrak posisi tawarannya seimbang antara satu dengan yang lain.

### **3) Hubungan Antara Perusahaan Pembiayaan Konsumen Dengan Pihak-Pihak Yang Terkait.**

Pihak-pihak dalam perjanjian pembiayaan konsumen terdapat beberapa pihak yaitu perusahaan pembiayaan konsumen, pihak penjual dan pihak asuransi.

Untuk mengetahui tanggung jawab para pihak, maka perlu diketahui hubungan hukum yang dapat ditimbulkan oleh 3 (tiga) pihak dalam perjanjian pembiayaan konsumen adalah sebagai berikut:

- a) Hubungan antara Perusahaan Pembiayaan Konsumen dengan Konsumen.

Hubungan antara perusahaan pembiayaan konsumen dengan konsumen adalah kontraktual dalam hal ini perjanjian pembiayaan konsumen dimana pihak pemberi dana (perusahaan pembiayaan konsumen) sebagai kreditur adalah pihak yang menyediakan dananya untuk pengadaan barang konsumen guna memenuhi kebutuhan konsumen, sedangkan pihak penerima biaya (konsumen) sebagai pihak debitur adalah pihak yang memanfaatkan dana pembiayaan barang konsumen akan tetapi konsumen (debitur) mempunyai kewajiban untuk membayar angsuran secara berkala kepada perusahaan pembiayaan

konsumen (kreditur). Sehingga konsekuensi selanjutnya adalah perjanjian tersebut harus dilaksanakan dengan itikad baik dan tidak dapat dibatalkan secara sepihak.

b) Hubungan Antara Konsumen Dan Pemasok (*Supplier*)

Agar bisa mendapatkan barang yang dibutuhkan konsumen akan menghubungi perusahaan pembiayaan konsumen guna memperoleh pembiayaan berupa dana (kredit) dan menghubungi pemasok sebagai penjual atau penyedia barang. Dengan demikian, dalam transaksi pembiayaan konsumen ada dua hubungan kontraktual, yaitu:

- i. Perjanjian pembiayaan konsumen antara perusahaan pembiayaan konsumen dan konsumen.
- ii. Perjanjian jual beli antara pemasok/*supplier* dan konsumen.

Hubungan antara pihak pemasok/*supplier* dengan pihak konsumen terdapat satu hubungan jual beli, dalam hal ini jual beli bersyarat, dimana pihak *supplier* selaku penjual menjual barang kepada pihak konsumen selaku pembeli, dengan syarat bahwa harga akan dibayar oleh pihak ketiga, yaitu pihak pemberi dana. Syarat tersebut memiliki arti bahwa apabila karena alasan apapun pihak pemberi biaya tidak dapat menyediakan dananya maka jual beli antara *supplier* dengan konsumen sebagai pembeli akan batal.

c) Hubungan antara Perusahaan Konsumen dengan Pemasok (*Supplier*).

Tidak ada hubungan hukum kontraktual antara perusahaan konsumen dan pemasok, kecuali hanya perusahaan pembiayaan konsumen yang dianggap sebagai pihak ketiga. Maksud dari persyaratan tersebut adalah pembayaran pihak ketiga yaitu perusahaan pembiayaan konsumen.

Berdasarkan persyaratan tersebut, jika perusahaan pembiayaan konsumen melakukan pelanggaran kontrak, sedangkan perjanjian jual beli dan perjanjian pembiayaan konsumen telah selesai dilakukan, maka jual beli bersyarat yang terjadi antara pemasok supplier dan konsumen dapat dibatalkan oleh pemasok. Selain itu, konsumen dapat menuntut perusahaan pembiayaan konsumen karena melakukan pelanggaran kontrak.

#### 4) Jaminan pada Pembiayaan Konsumen

Sebagai salah satu bentuk usaha dari lembaga pembiayaan, pembiayaan konsumen pada dasarnya tidak menekankan pada aspek jaminan, namun karena pembiayaan konsumen merupakan lembaga bisnis. Maka dalam kegiatan pembiayaan, perusahaan pembiayaan konsumen tidak bisa steril dari unsur resiko, oleh karena itu dalam praktik perusahaan pembiayaan konsumen akan maminta jaminan tertentu guna mengamankan pembiayaan yang diberikan.<sup>22</sup>

Menurut Munir Fuady, jaminan yang ada dalam pembiayaan konsumen pada prinsipnya sama dengan jaminan dalam kredit bank, khususnya kredit konsumen, yaitu:<sup>23</sup>

##### a. Jaminan Utama

Sebagai pembiayaan dalam bentuk kredit, jaminan utamanya adalah kepercayaan dari perusahaan pembiayaan konsumen dapat dipercaya dan sanggup membayar secara berkala (angsuran) sampai lunas atas pembiayaan yang telah diterimanya.

##### b. Jaminan Pokok

---

<sup>22</sup> Sunaryo, *Hukum Lembaga Pembiayaan*. Sinar Grafika. Jakarta. 2007. Hlm; 205

<sup>23</sup> Munir Fuady. *Hukum tentang Pembiayaan dalam Teori dan Praktik (Leasing, Factoring, Modal Ventura, Pebiayaan Konsumen, Kartu Kredit)*. PT Citra Aditya Bakti. Bandung. 1995. Hlm; 211

Jaminan Pokok yaitu berupa barang yang dibeli dengan dana dari Perusahaan Pembiayaan Konsumen. Biasanya jaminan tersebut dibuat dalam bentuk *fiduciary transfer of ownership* (fiducia). Karena adanya fiducia ini, maka biasanya seluruh dokumen yang berkaitan dengan kepemilikan barang yang bersangkutan akan dipegang oleh pihak Perusahaan Pembiayaan Konsumen sampai angsuran dilunasi oleh Konsumen.

c. Jaminan Tambahan

Dalam praktik sering juga Perusahaan Pembiayaan Konsumen meminta jaminan tambahan atas transaksi Pembiayaan Konsumen, biasanya berupa pengakuan utang (*promissory notes*), atau kuasa menjual barang, dan *assignment of proceed* (*cessie*) dari asuransi.

### 5) Mekanisme Pembiayaan Konsumen

Mekanisme Pembiayaan Konsumen adalah suatu proses hal atau bagian yang saling berhubungan dan menjadi satu kesatuan antara yang satu dengan yang lain dalam pengadaan barang untuk kebutuhan Konsumen dengan sistem pembayaran secara angsuran atau berkala. Mekanisme transaksi Pembiayaan Konsumen menurut Budi Rachmat adalah sebagai berikut: <sup>24</sup>

e. Tahap Permohonan

Permohonan Pembiayaan Konsumen biasanya dilakukan oleh konsumen tempat kedudukan *supplier* penyedia barang kebutuhan Konsumen, dan biasanya *supplier* ini telah bekerja sama dengan Perusahaan Pembiayaan Konsumen.

<sup>24</sup> Budi Rahmat. *Multi Finance: Sewa Guna Usaha, Anjak Piutang, Pembiayaan Konsumen*. Novindo

Pustaka Mandiri. Jakarta. 2002. Hlm; 140

**f.** Tahap pengecekan dan pemeriksaan lapangan

Berdasarkan aplikasi pemohon, perusahaan pembiayaan konsumen akan melakukan pengecekan atas kebenaran dan pengisian formulir aplikasi tersebut dengan menganalisis dan evaluasi terhadap data dan informasi yang telah diterima, selanjutnya dilakukan:

- i. Kunjungan ke tempat calon Konsumen (*plant visit*)
- ii. Pengecekan ke tempat lain (*credit checking*),
- iii. Observasi secara umum/khusus lainnya.

Tujuan dari pemeriksaan lapangan ini adalah:

- 1) Memastikan keberadaan konsumen dan memastikan akan kebutuhan barang konsumen.
- 2) Mempelajari keberadaan barang yang dibutuhkan konsumen, terutama harga kredibilitas *supplier*, dan layanan purna jual.
- 3) Menghubungkan secara pasti berapa besar tingkat kebenaran laporan calon konsumen dengan laporan yang telah disampaikan.

**g.** Tahap Pembuatan *Costumer Profile*

Berdasarkan hasil pemeriksaan lapangan, *marketing department* dari *profile* yang isinya memuat tentang nama calon konsumen dan istri/suami, alamat dan nomor telepon, pekerjaan, alamat kantor, kondisi pembiayaan yang diajukan, jenis dan tipe barang kebutuhan konsumen, dan lain-lain.

**h.** Tahap Keputusan Kredit Komite

Keputusan kredit komite merupakan dasar bagi perusahaan pembiayaan konsumen untuk melakukan pembiayaan atau tidak, apabila permohonan calon konsumen ditolak., maka harus diberitahukan melalui surat penolakan, sedangkan

apabila disetujui oleh *marketing department* akan meneruskan ke tahap selanjutnya.

**i. Tahap Pengajuan Proposal Kepada Kredit Komite**

*Marketing department* akan mengajukan proposal atas permohonan yang diajukan oleh calon konsumen tersebut kepada kredit komite.

**j. Tahap Pengikatan**

Berdasarkan keputusan kredit komite, selanjutnya oleh bagian legal akan mempersiapkan pengikatan sebagai berikut:

- i. Perjanjian pembiayaan konsumen beserta lampirannya.
- ii. Jaminan pribadi (jika ada).
- iii. Jaminan perusahaan (jika ada).

Pengikatan perjanjian pembiayaan konsumen dapat dilakukan secara bawah tangan, dilegalisir oleh notaris, atau secara notariil.

**k. Tahap Pemesanan Barang Kebutuhan Konsumen**

Setelah proses penandatanganan perjanjian dilakukan oleh kedua belah pihak, selanjutnya perusahaan pembiayaan konsumen akan melakukan:

- 1) Pemesanan barang kebutuhan konsumen kepada *supplier*. Pesanan ini dituangkan dalam penegasan pemasaran pembelian/*confirm purchase order* dan bukti pengiriman dan surat tanda penerima barang.
- 2) Penerima pembayaran dari konsumen kepada perusahaan pembiayaan konsumen (dapat melalui *Supplier*).

**l. Tahap Pembayaran kepada *Supplier***

Setelah barang modal diserahkan oleh *supplier* ke konsumen, kemudian *supplier* akan melakukan penagihan kepada perusahaan pembiayaan konsumen. Sebelum melaksanakan

pembayaran, perusahaan pembiayaan konsumen akan melakukan hal-hal sebagai berikut:

- 1) Melakukan penutupan perjanjian asuransi ke perusahaan asuransi yang telah ditunjuk.
- 2) Pemeriksaan ulang terhadap seluruh dokumentasi perjanjian pembiayaan konsumen.

**m. Tahap Penagihan/Monitoring Pembayaran**

Setelah seluruh pembayaran kepada *Supplier* dilakukan, proses selanjutnya adalah pembayaran angsuran oleh konsumen sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Pada tahap ini, *collection department* akan memonitor pembayaran angsuran berdasarkan jatuh tempo yang sudah disepakati.

**n. Tahap Pengambilan Surat Jaminan**

Setelah konsumen melunasi seluruh kewajibannya kepada perusahaan pembiayaan konsumen, maka perusahaan pembiayaan konsumen akan mengembalikan kepada konsumen:

- 1) Jaminan (BPKB, dan//atau sertifikat, dan/atau faktur/*invoice*)
- 2) Dokumen lainnya (jika ada)

## **6) Peran Lembaga Perlindungan dalam Perlindungan Konsumen**

Lembaga perlindungan konsumen merupakan pilar penting dalam sistem ekonomi modern yang berfungsi sebagai penjaga keseimbangan hubungan antara pelaku usaha dan konsumen. Dalam praktiknya, lembaga ini tidak hanya berperan sebagai mediator dalam sengketa konsumen, tetapi juga memiliki fungsi yang lebih luas mencakup aspek hukum, pengawasan, edukasi, advokasi, dan pengembangan kebijakan. Keberadaannya menjadi benteng pertahanan bagi konsumen yang seringkali berada dalam posisi

lemah dalam menghadapi praktik bisnis yang tidak etis atau melanggar hukum.

a. Fungsi Advokasi dan Penyelesaian Sengketa

Salah satu peran utama lembaga perlindungan konsumen adalah memberikan pendampingan hukum kepada konsumen yang mengalami kerugian akibat transaksi dengan pelaku usaha. Misalnya, ketika seorang konsumen membeli produk elektronik yang rusak dalam masa garansi tetapi tidak kunjung diperbaiki, lembaga ini dapat membantu mengajukan keluhan resmi, memfasilitasi negosiasi, atau bahkan membawa kasus tersebut ke meja hukum jika diperlukan.

Proses penyelesaian sengketa biasanya dilakukan melalui beberapa tahap, mulai dari mediasi, konsiliasi, hingga arbitrase. Jika upaya damai gagal, lembaga perlindungan konsumen dapat merekomendasikan langkah hukum lebih lanjut, seperti melaporkan pelaku usaha ke pihak berwenang (misalnya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen/BPSK atau pengadilan). Dalam beberapa kasus besar seperti penipuan massal atau produk berbahaya lembaga ini juga dapat menggugat secara kolektif (class action) untuk memperjuangkan hak konsumen secara lebih luas.

b. Pengawasan terhadap Praktik Bisnis yang Merugikan Konsumen

Lembaga perlindungan konsumen juga bertindak sebagai pengawas terhadap berbagai praktik bisnis yang berpotensi merugikan masyarakat. Hal ini mencakup pemantauan terhadap:

- 1) Iklan yang Menyesatkan (misleading advertisement), seperti klaim berlebihan tentang manfaat produk atau harga diskon palsu.
- 2) Produk Palsu atau Kadaluwarsa, termasuk obat-obatan, makanan, dan kosmetik yang tidak memenuhi standar keamanan.

- 3) Ketidakjelasan Kontrak, seperti syarat-syarat tersembunyi dalam layanan fintech, kartu kredit, atau asuransi.
- 4) Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat, misalnya praktik predatory pricing atau kartel yang membuat konsumen tidak memiliki pilihan lain.

Dengan pengawasan aktif, lembaga ini dapat merekomendasikan sanksi administratif, pencabutan izin usaha, atau bahkan tindakan pidana terhadap pelaku usaha yang terbukti melanggar.

c. Edukasi dan Peningkatan Kesadaran Konsumen

Banyak konsumen yang belum sepenuhnya memahami hak-hak mereka, seperti:

- 1) Hak atas informasi yang benar dan jelas tentang produk/jasa.
- 2) Hak untuk mendapatkan barang/jasa yang sesuai dengan perjanjian.
- 3) Hak untuk mengajukan ganti rugi jika terjadi wanprestasi.
- 4) Hak untuk didengar pendapatnya terkait kebijakan yang memengaruhi konsumen.

Oleh karena itu, lembaga perlindungan konsumen aktif melakukan sosialisasi melalui berbagai media, seperti:

- 1) Kampanye di televisi, radio, dan media sosial tentang cara bertransaksi yang aman.
- 2) Seminar dan workshop di sekolah, kampus, atau komunitas masyarakat.
- 3) Publikasi panduan konsumen, seperti cara mengajukan komplain atau mengenali produk berbahaya.

Pendidikan konsumen ini sangat penting untuk membangun masyarakat yang kritis dan tidak mudah tertipu oleh praktik bisnis curang.

d. Peran dalam Pembentukan Kebijakan Perlindungan Konsumen

Lembaga perlindungan konsumen tidak hanya bekerja di tingkat operasional, tetapi juga terlibat dalam perumusan kebijakan yang melindungi hak konsumen. Mereka sering memberikan masukan kepada pemerintah dan legislatif dalam penyusunan undang-undang atau peraturan terkait, seperti:

- 1) Revisi Undang-Undang Perlindungan Konsumen agar lebih adaptif dengan perkembangan digital.
- 2) Regulasi ketat terhadap e-commerce dan transaksi online untuk mencegah penipuan.
- 3) Standarisasi produk tertentu (misalnya makanan, mainan anak, atau alat kesehatan) untuk menjamin keamanan konsumen.

Dengan demikian, lembaga ini tidak hanya bersifat reaktif (menangani kasus), tetapi juga proaktif dalam mencegah pelanggaran sebelum terjadi.

e. Kolaborasi dengan Stakeholder Lain

Agar perlindungan konsumen efektif, lembaga ini tidak bisa bekerja sendiri. Mereka harus berkoordinasi dengan berbagai pihak, seperti:

- 1) Pemerintah (Kementerian Perdagangan, BPOM, OJK) untuk penegakan regulasi.
- 2) Asosiasi Bisnis untuk mendorong praktik usaha yang beretika.
- 3) Media untuk menyebarkan informasi penting kepada publik.
- 4) Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) untuk memperluas jangkauan advokasi.

Kolaborasi ini memastikan bahwa perlindungan konsumen tidak hanya bersifat parsial, tetapi menyeluruh dari hulu ke hilir.

## **E. Tinjauan umum tentang Risiko**

## 1) Pengertian Risiko

Risiko adalah kemungkinan terjadinya kerugian atau kehilangan yang dapat terjadi dalam suatu kegiatan atau investasi.<sup>25</sup> Dalam pembiayaan, risiko dapat terjadi akibat kegagalan debitur dan /atau pihak lain dalam memenuhi kewajiban kepada lembaga pembiayaan, komposisi portofolio piutang pembiayaan dan tingkat konsentrasi yang tinggi, strategi penyaluran pembiayaan yang tidak memadai, dan lain-lain. Menurut Abdulkadir Muhammad, risiko adalah ancaman bahaya yang menjadi beban penanggung merupakan peristiwa penyebab timbulnya kerugian, cacat badan, atau kematian atas objek asuransi. Selama belum terjadi peristiwa penyebab timbulnya kerugian, selama itu pula bahaya yang mengancam objek asuransi.<sup>26</sup>

Risiko ini mungkin bisa berasal dari faktor ekonomi, faktor alam, atau faktor manusia. Risiko tersebut tertuju pada pribadi, kekayaan atau tanggung jawab, finansial seseorang. Selama tidak terjadi peristiwa, selama itu pula risiko menjadi ancaman penanggung sampai asuransi berakhir. Terdapat ciri risiko dalam asuransi sebagai berikut:

- a) Bahaya yang mengancam benda atau objek asuransi
- b) Bahaya dari faktor ekonomi, alam, atau manusia.
- c) Diklasifikasikan menjadi risiko pribadi, kekayaan, tanggungjawab.
- d) Hanya berpeluang menimbulkan kerugian.

Kemungkinan manusia menghadapi kehilangan atau kerugian itu merupakan suatu risiko. Risiko yang dihadapi oleh setiap orang itu dapat mengenai atas hidupnya sendiri maupun atas harta kekayaannya. Oleh sebab itu dalam risiko ini ada yang bersifat ekonomis, seperti terbakarnya rumah, hilangnya dana deposit di bank dan lain-lain. Ada juga yang bersifat non ekonomis, seperti kematian kecelakaan dan lain-lain.<sup>27</sup>

---

<sup>25</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2005

<sup>26</sup> Abdulkadir Muhammad, 2006:118.

<sup>27</sup> Man Suparman Sastrawidjaja dan Endang. 2004: 50.

## 2) Jenis-jenis Risiko

Risiko dalam bermacam bentuk dan tingkatan bagaikan komponen yang tak terpisahkan dari setiap aktifitas bisnis pembiayaan. Menurut PBI No. 13/23/PBI/2011 tentang Manajemen Risiko bagi BUS dan UUS, risiko dibagi menjadi beberapa jenis risiko yaitu risiko kreditur, risiko pasar, risiko likuiditas, risiko operasional, risiko reputasi, risiko hukum, dan risiko strategis.

### 1) Risiko Strategis

Risiko Strategis adalah risiko akibat ketidaktepatan dalam pengambilan atau pelaksanaan suatu keputusan strategis serta kegagalan dalam mengantisipasi perubahan lingkungan bisnis. Risiko strategis dapat terjadi disebabkan oleh beberapa hal:

- a. Menetapkan strategi yang kurang sejalan dengan visi dan perusahaan.
- b. Melakukan analisis lingkungan strategis yang tidak komprehensif.
- c. Terdapat ketidaksesuaian rencana strategis (*strategic plan*) antar level strategis.
- d. Kegagalan dalam mengantisipasi perubahan lingkungan bisnis seperti perubahan teknologi, perubahan kondisi ekonomi makro, kompetisi di pasar, dan perubahan kebijakan otoritas terkait.

Tujuan utama manajemen risiko sebagai risiko strategis adalah untuk meminimalkan kemungkinan dampak negatif dari ketidaktepatan pengambilan keputusan strategis dan kegagalan dalam mengantisipasi perubahan lingkungan bisnis.

### 2) Risiko Operasional

Risiko Operasional adalah risiko akibat ketidakcukupan ataupun tidak berfungsinya proses internal, kesalahan manusia, kegagalan system, atau adanya kejadian eksternal yang mempengaruhi operasional perusahaan.

Penyebab terjadinya risiko operasional antara lain oleh kelemahan sumber daya manusia, kelemahan proses internal, sistem dan infrastruktur yang kurang memadai, dan kejadian eksternal yang berdampak buruk terhadap perusahaan.

Tujuan utama nya untuk meminimalkan kemungkinan dampak negatif dari tidak berfungsinya proses internal, kesalahan manusia, kegagalan sistem, dan kejadian-kejadian yang berasal dari luar lingkungan perusahaan.

### 3) Risiko Kredit

Risiko kredit adalah risiko akibat kegagalan pihak lain dalam memenuhi kewajiban kepada perusahaan, termasuk risiko kredit akibat kegagalan debitur. Contoh dari risiko kredit adalah risiko konsentrasi kredit, *counterparty credit risk*, dan *settlement risk*.

Risiko konsentrasi kredit merupakan risiko yang timbul akibat terkonsentrasinya penyaluran pembiayaan kepada satu pihak atau sekelompok pihak, wilayah geografis, sector industri, serta kegiatan atau lapangan usaha tertentu, risiko ini biasa disebut risiko konsentrasi pembiayaan.

*Counterparty credit risk* merupakan risiko yang timbul akibat terjadinya kegagalan pihak lawan dalam memenuhi kewajibannya dan timbul dari jenis transaksi yang memiliki karakteristik tertentu, misalnya transaksi yang dipengaruhi oleh pergerakan nilai wajar atau nilai pasar. *Settlement risk* merupakan risiko yang timbul akibat kegagalan penyerahan kas dan/atau instrument keuangan pada tanggal penyelesaian (*settlement date*) yang telah disepakati dari transaksi penjualan dan/ atau pembelian instrument keuangan.

Tujuan utama risiko tersebut adalah untuk meminimalkan kemungkinan dampak negatif dari aktivitas penyaluran pembiayaan perusahaan yang dapat menimbulkan kerugian pada perusahaan.

#### 4) Risiko Pasar

Risiko pasar adalah risiko pada posisi asset, liabilitas, ekuitas, dan rekening administrative termasuk transaksi derivatif akibat perubahan secara keseluruhan dari kondisi pasar. Risiko pasar antara lain meliputi risiko suku bunga, risiko nilai tukar, dan risiko ekuitas.

Tujuan utama manajemen risiko untuk risiko pasar adalah untuk meminimalkan kemungkinan dampak negatif akibat perubahan kondisi pasar terhadap asset dan permodalan perusahaan.

#### 5) Risiko Likuiditas

Risiko likuiditas adalah risiko akibat ketidakmampuan perusahaan untuk memenuhi liabilitas yang jatuh tempo dari sumber pendanaan arus kas atau dari asset likuid yang dapat dengan mudah dikonversi menjadi kas, tanpa mengganggu aktivitas dan kondisi keuangan perusahaan.

Risiko likuiditas dapat disebabkan oleh ketidakmampuan perusahaan melikuidasi asset tanpa terkena diskon yang material karena tidak adanya pasar aktif atau adanya gangguan pasar (*market disruption*) yang parah, yang disebut sebagai risiko likuiditas pasar (*market liquidity risk*).

Ketidakmampuan memperoleh sumber pendanaan arus kas sehingga menimbulkan risiko likuiditas dapat disebabkan antara lain:

- I. Ketidakmampuan menghasilkan arus kas yang berasal dari aset produktif maupun yang berasal dari penjualan aset termasuk aset likuid.
- II. Ketidakmampuan menghasilkan arus kas yang berasal dari penghimpunan dana, transaksi antar perusahaan, dan pinjaman yang diterima.

Tujuan utama manajemen risiko untuk risiko likuiditas adalah untuk meminimalkan kemungkinan dampak negatif dari ketidakmampuan perusahaan untuk memenuhi liabilitas yang jatuh tempo dari sumber

pendanaan arus dan aset likuid yang dapat dengan mudah dikonversi menjadi kas, tanpa mengganggu aktivitas dan kondisi keuangan perusahaan.

#### 6) Risiko Hukum

Risiko Hukum adalah risiko akibat tuntutan hukum dan atau kelemahan aspek yuridis. Risiko hukum timbul antara lain karena ketiadaan peraturan undang-undang yang mendukung atau kelemahan perikatan yang dilakukan oleh perusahaan, seperti tidak dipenuhinya syarat sahnya kontrak atau jaminan wajib yang tidak sempurna.

Tujuan utama manajemen risiko adalah untuk meminimalkan kemungkinan dampak negatif dari kelemahan aspek yuridis, ketiadaan dan/atau perubahan peraturan perundang-undangan, dan proses litigasi.

#### 7) Risiko Kepatuhan

Risiko Kepatuhan adalah risiko akibat perusahaan tidak mematuhi atau tidak melaksanakan peraturan perundang-undangan dan ketentuan.

Risiko kepatuhan dapat bersumber dari:

- a. Perilaku hukum, yaitu perilaku atau aktivitas perusahaan yang menyimpang dari atau melanggar dari ketentuan atau peraturan perundang-undangan.
- b. Perilaku organisasi, yaitu perilaku atau aktivitas perusahaan yang menyimpang atau bertentangan dari standar yang berlaku secara umum.

Tujuan dari manajemen risiko untuk risiko kepatuhan adalah untuk memastikan bahwa proses manajemen risiko dapat meminimalkan kemungkinan dampak negatif dari perilaku perusahaan yang menyimpang atau melanggar standar yang berlaku secara umum, ketentuan, dan/atau peraturan undang-undangan.

#### 8) Risiko Reputasi

Risiko Reputasi adalah risiko akibat menurunnya tingkat kepercayaan pemangku kepentingan yang bersumber dari persepsi negatif terhadap perusahaan.

Risiko reputasi timbul antara lain karena adanya pemberitaan media atau rumor mengenai perusahaan yang bersifat negatif, serta adanya strategi komunikasi perusahaan yang kurang efektif.

Tujuan manajemen risiko ini adalah untuk mengantisipasi dan meminimalkan dampak kerugian dari menurunnya tingkat kepercayaan pemangku kepentingan (*stakeholder*) yang bersumber dari persepsi negatif terhadap perusahaan.

