

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan pembahasan yang telah penulis uraikan, maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Bentuk-bentuk kerugian yang dilakukan oleh pegawai asuransi AXA Mandiri Financial Services cabang Pekanbaru Tuanku Tambusai terhadap nasabah diantaranya kerugian dari segi financial atau ekonomi dan kerugian dari segi waktu . Namun kerugian yang paling menonjol yaitu kerugian dari segi financial atau ekonomi nasabah. Beberapa penyebab nasabah mengalami kerugian yang dilakukan Financial Advisor (FA) pada asuransi AXA Mandiri antara FA memberikan informasi yang tidak sebanar-benarnya secara keseluruhan kepada calon nasabah atau peserta asuransi, pengetahuan nasabah terkait produk asuransi yang akan digunakan dalam hal ini nasabah tidak paham dan kurang teliti., serta kurangnya pengawasan atasan pada saat transaksi-transaksi yang dilakukan antara nasabah dengan FA. Nasabah selaku pemakai jasa asuransi yang menanggihkan dirinya pada suatu program asuransi yang berdiri dibawah naungan suatu perusahaan asuransi, dalam hal ini nasabah asuransi berada pada posisi sebagai konsumen pemakai jasa asuransi yang seharusnya diberikan perlindungan hukum baik dengan Undang-undang terkait dengan asuransi maupun perjanjian saat pengajuan polis. Namun

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pada kenyataannya Undang-undang No. 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian belum efektif dalam memberikan perlindungan hukum pada peserta asuransi atau nasabah.

2. Bentuk tanggung jawab perusahaan asuransi selaku pelaku usaha PT.AXA Mandiri Financial Services atas tindakan yang dilakukan pegawainya yaitu sesuai dengan Pasal 28 ayat (7) Undang No.40 Tahun 2014 tentang Perasuransian yang menyatakan Perusahaan asuransi atau perusahaan asuransi syariah wajib bertanggung- jawab atas pembayaran klaim yang timbul apabila agen asuransi telah menerima premi atau kontribusi, tetapi belum menyerahkannya kepada perusahaan asuransi dan perusahaan asuransi syariah tersebut dan sejalan dengan Pasal 1367 KUH Perdata yang berbunyi Seseorang tidak hanya bertanggungjawab atas kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, melainkan juga atas kerugian yang disebabkan perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya, atau disebabkan barang-barang yang berada dibawah pengawasannya. Tanggung jawab perusahaan terhadap nasabah yang mengalami kerugian yaitu dengan mengganti rugi atau mengembalikan manfaat yang seharusnya diterima nasabah.

**B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah penulis kemukakan, selanjutnya penulis menyampaikan beberapa saran yang penulis anggap perlu dengan penelitian ini, saran-saran tersebut adalah sebagai berikut:

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Disarankan dalam hal ini divisi marketing PT. AXA Financial Services diwakili oleh para Financial Advisor yang ditempatkan dicabang-cabang Bank Mandiri memberikan informasi dan penjelasan se jelas-jelasnya mengenai produk-produk AXA Mandiri dan isi polis sebelum akta atau polis tersebut di tandatangani.
2. Sebaiknya sebagai penyelenggara asuransi harus lebih meningkatkan keamanan dan kepercayaan nasabah terhadap asuransi dengan cara monitoring berkala setiap bulan agar tidak terjadi tindakan yang merugikan oleh pegawai terhadap nasabah dan selain itu perusahaan asuransi sebaiknya memperbaiki standar operasi prosedur perusahaan terkait tata cara penyetoran atau tagihan sehingga tidak terjadi kerugian terhadap nasabah.