

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi 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.

ABSTRAK

Sri Hajayati (2018) : *Tanggung Jawab Perusahaan Terhadap Tindakan Yang Merugikan Nasabah Oleh Pegawai Perusahaan PT. AXA Mandiri Financial Services Cabang Pekanbaru Tuanku Tambusai Berdasarkan Undang-undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian*

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan adanya permasalahan khususnya penyalahgunaan setoran premi, pemberian informasi yang tidak sebenarnya oleh pegawai atau *Financial Advisor* (FA) PT. AXA Mandiri *Financial Services* sehingga merugikan Nasabah. Ketidakjujuran pegawai atau FA yang menimbulkan kerugian nasabah tidak sesuai dengan pasal 28 ayat (4) dan ayat (5) dan Pasal 31 ayat (2) Undang-undang No. 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian.

Penelitian ini mempunyai rumusan masalah yaitu bagaimana bentuk kerugian yang dilakukan oleh pegawai asuransi PT.AXA Mandiri *Financial Services* terhadap nasabahnya dan bagaimana bentuk tanggung jawab yang dilakukan PT.AXA Mandiri *Financial Services* terhadap nasabah yang mengalami kerugian tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana bentuk kerugian yang dilakukan oleh pegawai asuransi PT.AXA Mandiri *Financial Services* terhadap nasabahnya dan untuk mengetahui bagaimana bentuk tanggung jawab yang dilakukan PT.AXA Mandiri *Financial Services* terhadap nasabah yang mengalami kerugian tersebut.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian Yuridis Sosiologis dengan menggunakan pendekatan Sosiologis, sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data Primer yaitu pengamatan atau observasi, wawancara, kemudian Data Sekunder yaitu data diperoleh melalui dokumen-dokumen yang berkaitan dengan tanggungjawab perusahaan terhadap tindakan yang merugikan nasabah oleh pegawai perusahaan PT. AXA Mandiri *Financial Services* Cabang Pekanbaru Tuanku Tambusai. Dalam melakukan analisis data penulis menggunakan Metode deskriptif.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat dikatakan bahwa bentuk kerugian yang dilakukan oleh pegawai asuransi PT. AXA *Fnancial Services* terhadap Nasabahnya yaitu kerugian financial dan kerugian waktu, namun yang paling menonjol yaitu kerugian financial atau ekonomi, dimana yang menjadi penyebab nasabah mengalami kerugian financial yang dilakukan Financial Advisor (FA) diantaranya informasi yang di berikan kepada nasabah tidak dijelaskan secara rinci, pengetahuan nasabah terhadap produk yang akan digunakan, dan lemahnya pengawasan internal perusahaan pada saat Nasabah melakukan transaksi melalui FA. Tanggung jawab perusahaan terhadap nasabah atas tindakan yang merugikan dilakukan oleh pegawai sesuai dengan pasal 28 ayat (7) Undang-undang No. 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian yaitu dengan mengganti kerugian atau mengembalikan manfaat yang seharusnya diterima nasabah, meskipun melalui proses yang lama.