

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan perlindungan konsumen terhadap kinerja keuangan asuransi jiwa di Indonesia. Penelitian ini menjelaskan peran penting perlindungan konsumen dalam menjaga kinerja keuangan industri asuransi jiwa dengan berfokus pada lima aspek utama perlindungan konsumen: Kerahasiaan dan Keamanan Data, Literasi Keuangan, Penanganan Pengaduan, Transparansi Informasi (Pemasaran Produk), dan Perjanjian Baku. Penelitian ini menjelaskan seberapa pengaruhnya penerapan prinsip-prinsip tersebut terhadap peningkatan kinerja keuangan.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan pengujian menggunakan regresi panel data dengan random effect untuk menganalisis efektivitas lima aspek utama perlindungan konsumen terhadap kinerja keuangan asuransi. Sumber data diperoleh secara internal dari OJK dengan sampel penelitian terhadap 39 asuransi jiwa selama periode 2019-2022. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder yang diperoleh dari laporan keuangan publik asuransi dan OJK.

Peneliti menemukan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara perlindungan konsumen terhadap kinerja keuangan. Kerahasiaan dan keamanan data, literasi keuangan, dan penyelesaian pengaduan memiliki pengaruh positif terhadap kinerja keuangan. Selain itu, aspek penyampaian transparansi informasi dan perjanjian baku tidak menunjukkan hubungan yang signifikan dalam konteks ini. Dengan menyoroti peran penting perlindungan konsumen dalam menjaga stabilitas keuangan, penelitian ini memberikan rekomendasi bagi regulator dan praktisi asuransi jiwa untuk memperkuat kebijakan dan praktik perlindungan konsumen

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Regulasi, Asuransi Jiwa, Kinerja Keuangan, Rasio Hasil Usaha Asuransi

FEB UNDIP