

Motor Vehicle Insurance Awareness Session for Residents of RT 02 RW 01, Pondok Benda Urban Village, Pamulang District, South Tangerang City

Erizal^{1*}, Robidi², Felicya Puja Reliza³

^{1,2,3} Program Studi S1 Manajemen, Sekolah Tinggi Manajemen Asuransi (STMA)
Trisakti, Jakarta

Correspondence author: Erizal, erizalzal@yahoo.co.id

DOI: <https://doi.org/10.37012/jpkmht.v8i1.3786>

Abstract

This Community Service (Pengabdian kepada Masyarakat—PkM) activity was motivated by the limited understanding of residents regarding the scope of motor vehicle insurance protection, particularly coverage, exclusions, and clauses contained in the Indonesian Standard Motor Vehicle Insurance Policy (Polis Standar Asuransi Kendaraan Bermotor Indonesia—PSAKBI). This activity aimed to improve residents' understanding of the basic concepts of motor vehicle insurance and the protection provisions under PSAKBI. The activity was conducted in RT 02 RW 01, Pondok Benda Subdistrict, Pamulang District, South Tangerang City, involving 20 residents as participants. The implementation method used an educational and participatory approach through material presentation, socialization of coverage and exclusions, case study discussions, and interactive discussions. The results showed an improvement in participants' understanding of the basic concepts of motor vehicle insurance, differences between covered and excluded risks, and the role of policy clauses in determining claim eligibility. This activity indicates that practical and interactive education can support the improvement of public insurance literacy. Therefore, similar educational activities should be carried out continuously to increase public awareness of motor vehicle risk protection.

Keywords: Motor Vehicle Insurance, PSAKBI, Insurance Literacy, Education, Community Service

Abstrak

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini dilatarbelakangi oleh masih terbatasnya pemahaman warga mengenai ruang lingkup perlindungan asuransi kendaraan bermotor, khususnya terkait jaminan, pengecualian, dan klausula dalam Polis Standar Asuransi Kendaraan Bermotor Indonesia (PSAKBI). Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman warga mengenai konsep dasar asuransi kendaraan bermotor serta ketentuan perlindungan berdasarkan PSAKBI. Kegiatan dilaksanakan di RT 02 RW 01, Kelurahan Pondok Benda, Kecamatan Pamulang, Kota Tangerang Selatan dengan melibatkan 20 warga sebagai partisipan. Metode pelaksanaan menggunakan pendekatan edukatif dan partisipatif melalui penyampaian materi, sosialisasi jaminan dan pengecualian, pembahasan studi kasus, serta diskusi interaktif. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman partisipan mengenai konsep dasar asuransi kendaraan bermotor, perbedaan risiko yang dijamin dan dikecualikan, serta peran klausula dalam menentukan kelayakan klaim. Kegiatan ini menunjukkan bahwa penyuluhan yang praktis dan interaktif dapat mendukung peningkatan literasi asuransi masyarakat. Oleh karena itu, kegiatan edukasi serupa perlu dilakukan secara berkelanjutan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap perlindungan risiko kendaraan bermotor.

Kata Kunci: Asuransi Kendaraan Bermotor, PSAKBI, Literasi Asuransi, Penyuluhan, Pengabdian kepada Masyarakat

PENDAHULUAN

Kendaraan bermotor merupakan sarana transportasi yang penting dalam menunjang mobilitas masyarakat sehari-hari. Tingginya penggunaan kendaraan bermotor juga diikuti oleh berbagai risiko, seperti kecelakaan, pencurian, kehilangan, dan kerusakan kendaraan. Risiko tersebut dapat menimbulkan kerugian finansial yang cukup besar apabila tidak diantisipasi dengan mekanisme perlindungan yang memadai. Salah satu bentuk pengelolaan risiko yang dapat digunakan masyarakat adalah asuransi kendaraan bermotor, yang memberikan perlindungan sesuai dengan ruang lingkup jaminan, syarat, dan ketentuan yang tercantum dalam polis.

Asuransi pada dasarnya merupakan salah satu instrumen mitigasi risiko yang digunakan untuk mengalihkan dampak finansial dari suatu risiko kepada perusahaan asuransi berdasarkan perjanjian yang telah disepakati (Salim, 2018). Namun, manfaat perlindungan asuransi tidak dapat dilepaskan dari pemahaman bertanggung terhadap isi polis. Masyarakat perlu mengetahui risiko yang dijamin, risiko yang dikecualikan, serta berbagai klausula yang dapat memengaruhi keputusan penjaminan suatu klaim.

Dalam praktik asuransi kendaraan bermotor di Indonesia, Polis Standar Asuransi Kendaraan Bermotor Indonesia (PSAKBI) menjadi acuan yang memuat ketentuan mengenai jaminan, pengecualian, serta klausula penting dalam pertanggungan kendaraan bermotor (Asosiasi Asuransi Umum Indonesia, 2018). Pemahaman terhadap PSAKBI diperlukan agar masyarakat tidak hanya mengetahui manfaat asuransi secara umum, tetapi juga memahami batas perlindungan yang dimiliki. Rendahnya pemahaman terhadap ketentuan polis dapat menimbulkan perbedaan antara harapan bertanggung dengan ketentuan yang sebenarnya berlaku ketika terjadi kerugian dan pengajuan klaim.

Permasalahan literasi asuransi menjadi salah satu hal yang perlu mendapat perhatian. Data literasi keuangan yang digunakan dalam laporan kegiatan menunjukkan bahwa pemahaman masyarakat terhadap asuransi masih perlu ditingkatkan (Otoritas Jasa Keuangan, 2022). Kondisi tersebut menjadi lebih penting bagi kelompok masyarakat yang memiliki mobilitas tinggi dan menghadapi risiko kendaraan bermotor dalam aktivitas sehari-hari. Pekerja sektor informal juga merupakan kelompok yang relatif rentan terhadap berbagai risiko karena keterbatasan akses terhadap perlindungan dan informasi yang memadai (International Labour Organization, 2018).

Kondisi tersebut juga ditemukan pada warga RT 02 RW 01, Kelurahan Pondok Benda, Kecamatan Pamulang, Kota Tangerang Selatan. Di lingkungan tersebut pernah terjadi

kehilangan kendaraan bermotor yang menimbulkan kerugian materi bagi pemiliknya. Meskipun menghadapi risiko kehilangan maupun kerusakan kendaraan, sebagian masyarakat masih memiliki keterbatasan pemahaman mengenai manfaat asuransi kendaraan bermotor. Sebagian warga masih memandang asuransi sebagai biaya tambahan atau belum mengetahui secara jelas manfaat, jenis perlindungan, serta ketentuan yang berlaku dalam polis.

Hasil identifikasi awal juga menunjukkan bahwa pemahaman masyarakat terhadap asuransi masih cenderung bersifat umum. Masyarakat belum sepenuhnya memahami perbedaan antara risiko yang dijamin dan dikecualikan serta peran klausula dalam menentukan kelayakan klaim. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara ekspektasi terhadap perlindungan asuransi dan ketentuan pertanggungan yang sebenarnya berlaku. Oleh karena itu, peningkatan literasi asuransi tidak cukup hanya dengan memperkenalkan produk asuransi, tetapi juga perlu memberikan pemahaman mengenai isi dan batas perlindungan polis.

Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi permasalahan tersebut adalah melalui kegiatan penyuluhan yang bersifat edukatif dan partisipatif. Penyuluhan memungkinkan materi mengenai konsep dasar asuransi kendaraan bermotor, jaminan, pengecualian, dan klausula PSAKBI disampaikan dengan bahasa yang lebih sederhana dan dikaitkan dengan kasus yang dekat dengan kehidupan masyarakat. Pendekatan partisipatif melalui diskusi dan tanya jawab juga memberikan kesempatan kepada warga untuk menyampaikan pengalaman serta mengklarifikasi pemahaman yang belum tepat. Pendekatan langsung, kontekstual, dan sesuai kebutuhan mitra dinilai relevan untuk mendukung peningkatan pemahaman masyarakat terhadap produk keuangan dan asuransi.

Berdasarkan permasalahan tersebut, kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman warga RT 02 RW 01, Kelurahan Pondok Benda, Kecamatan Pamulang, Kota Tangerang Selatan mengenai konsep dasar asuransi kendaraan bermotor serta ketentuan jaminan, pengecualian, dan klausula penting dalam Polis Standar Asuransi Kendaraan Bermotor Indonesia (PSAKBI) melalui kegiatan penyuluhan yang edukatif dan partisipatif.

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) dilaksanakan dengan menggunakan pendekatan edukatif dan partisipatif. Pendekatan edukatif dilakukan melalui penyampaian materi mengenai konsep dasar asuransi kendaraan bermotor, ruang lingkup jaminan, pengecualian, serta klausula penting dalam Polis Standar Asuransi Kendaraan Bermotor Indonesia (PSAKBI). Pendekatan partisipatif diterapkan melalui diskusi interaktif, tanya jawab, dan pembahasan studi kasus yang berkaitan dengan risiko kendaraan bermotor yang dapat ditemui dalam kehidupan sehari-hari.

Kegiatan dilaksanakan di wilayah RT 02 RW 01, Kelurahan Pondok Benda, Kecamatan Pamulang, Kota Tangerang Selatan dengan melibatkan 20 warga sebagai partisipan. Pelaksanaan kegiatan dilakukan secara langsung atau tatap muka agar proses penyampaian materi dan diskusi dapat berlangsung secara interaktif.

Pelaksanaan kegiatan terdiri atas tiga tahapan, yaitu persiapan, pelaksanaan, dan evaluasi. Pada tahap persiapan, tim pelaksana melakukan koordinasi dengan pihak lingkungan setempat, mengidentifikasi permasalahan dan kebutuhan peserta terkait pemahaman asuransi, menyusun materi edukasi, serta mempersiapkan sarana pendukung kegiatan.

Pada tahap pelaksanaan, tim memberikan materi mengenai pengertian dan tujuan asuransi kendaraan bermotor, manfaat perlindungan, risiko yang dijamin dan dikecualikan, serta klausula yang dapat memengaruhi kelayakan klaim. Materi disampaikan secara sederhana dan dilengkapi dengan contoh kasus agar peserta lebih mudah menghubungkan ketentuan polis dengan kondisi yang mungkin terjadi. Kegiatan kemudian dilanjutkan dengan diskusi dan sesi tanya jawab untuk memberikan kesempatan kepada peserta menyampaikan pengalaman maupun pertanyaan terkait perlindungan asuransi kendaraan bermotor.

Tahap evaluasi dilakukan secara kualitatif dengan mengamati respons dan partisipasi peserta selama kegiatan, kemampuan peserta menjelaskan kembali materi yang telah disampaikan, serta diskusi reflektif mengenai perubahan pemahaman setelah mengikuti penyuluhan. Hasil evaluasi digunakan untuk mengetahui ketercapaian kegiatan sekaligus sebagai bahan perbaikan dalam pelaksanaan kegiatan edukasi asuransi selanjutnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Kegiatan dan Keterlibatan Partisipan

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat dilaksanakan secara langsung melalui penyuluhan mengenai asuransi kendaraan bermotor. Kegiatan dirancang dalam suasana edukatif dan partisipatif agar peserta tidak hanya menerima materi, tetapi juga dapat terlibat secara aktif dalam proses pembelajaran. Materi yang disampaikan mencakup konsep dasar asuransi kendaraan bermotor, ruang lingkup jaminan dan pengecualian, serta klausula penting dalam Polis Standar Asuransi Kendaraan Bermotor Indonesia (PSAKBI).

Penyampaian materi dilakukan dengan menggunakan bahasa yang sederhana dan dikaitkan dengan contoh kasus yang dekat dengan kehidupan sehari-hari masyarakat. Pembahasan studi kasus digunakan untuk membantu peserta memahami perbedaan antara risiko yang dapat dijamin dan risiko yang tidak dijamin berdasarkan ketentuan polis. Setelah penyampaian materi, kegiatan dilanjutkan dengan diskusi dan sesi tanya jawab sehingga peserta dapat menyampaikan pertanyaan maupun pengalaman yang berkaitan dengan risiko kendaraan bermotor dan perlindungan asuransi.

Partisipasi peserta selama kegiatan menunjukkan keterlibatan yang aktif. Peserta mengikuti proses penyampaian materi, terlibat dalam diskusi, serta memberikan tanggapan terhadap contoh kasus yang disampaikan. Interaksi tersebut memberikan kesempatan kepada tim pelaksana untuk mengidentifikasi bagian-bagian materi yang masih belum dipahami dan memberikan klarifikasi secara langsung.

Pendekatan partisipatif dalam kegiatan ini membantu menciptakan proses edukasi dua arah. Peserta tidak hanya menerima informasi mengenai asuransi kendaraan bermotor, tetapi juga memperoleh kesempatan untuk menghubungkan materi dengan pengalaman dan kondisi yang mereka hadapi. Keterlibatan tersebut menjadi salah satu unsur penting dalam mendukung tercapainya tujuan kegiatan, yaitu meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai perlindungan asuransi kendaraan bermotor berdasarkan PSAKBI.

Peningkatan Pemahaman Peserta terhadap Asuransi Kendaraan Bermotor dan PSAKBI

Hasil pelaksanaan kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman peserta mengenai asuransi kendaraan bermotor setelah mengikuti kegiatan penyuluhan. Perubahan pemahaman tersebut terlihat dari respons peserta selama diskusi, kemampuan peserta menjelaskan kembali materi yang telah disampaikan, serta keterlibatan peserta dalam

membahas contoh kasus yang berkaitan dengan risiko dan perlindungan asuransi kendaraan bermotor.

Pada aspek konsep dasar asuransi kendaraan bermotor, peserta memperoleh pemahaman bahwa asuransi merupakan salah satu bentuk pengelolaan risiko yang memberikan perlindungan sesuai dengan syarat dan ketentuan yang tercantum dalam polis. Pemahaman ini penting karena sebelum kegiatan masih terdapat pandangan bahwa perlindungan asuransi dapat berlaku terhadap seluruh risiko tanpa memperhatikan batasan pertanggungan.

Peningkatan pemahaman juga terlihat pada kemampuan peserta dalam membedakan risiko yang dijamin dan risiko yang dikecualikan. Melalui penyampaian materi dan pembahasan studi kasus, peserta memperoleh gambaran bahwa suatu kerugian tidak secara otomatis memperoleh penggantian dari perusahaan asuransi. Penjaminan suatu klaim tetap harus mempertimbangkan jenis risiko, penyebab terjadinya kerugian, ruang lingkup jaminan, serta ketentuan pengecualian yang terdapat dalam Polis Standar Asuransi Kendaraan Bermotor Indonesia (PSAKBI).

Selain itu, peserta memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai fungsi klausula dalam polis. Klausula tidak hanya merupakan ketentuan administratif, tetapi memiliki peran dalam menentukan hak dan kewajiban para pihak serta kelayakan suatu klaim. Pengenalan terhadap klausula penting membantu peserta memiliki pandangan yang lebih realistis mengenai bentuk perlindungan yang diberikan oleh asuransi kendaraan bermotor.

Pembahasan studi kasus menjadi salah satu bagian yang mendukung proses peningkatan pemahaman peserta. Contoh kasus memberikan kesempatan kepada peserta untuk menghubungkan materi yang disampaikan dengan situasi yang mungkin ditemui dalam kehidupan sehari-hari. Peserta dapat mendiskusikan apakah suatu kondisi termasuk dalam jaminan atau pengecualian dan memperoleh klarifikasi secara langsung dari tim pelaksana.

Secara keseluruhan, hasil kegiatan menunjukkan bahwa pendekatan edukatif dan partisipatif dapat membantu peserta memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai konsep dasar asuransi kendaraan bermotor, jaminan dan pengecualian, serta fungsi klausula dalam PSAKBI. Kegiatan ini juga mendorong terbentuknya kesadaran yang lebih realistis bahwa perlindungan asuransi memiliki batasan sesuai dengan ketentuan polis dan tidak mencakup seluruh risiko secara otomatis.

Efektivitas Pendekatan Edukatif dan Partisipatif

Pendekatan edukatif dan partisipatif yang digunakan dalam kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat memberikan ruang bagi peserta untuk tidak hanya menerima informasi, tetapi juga terlibat secara aktif dalam proses pembelajaran. Pendekatan edukatif diterapkan melalui penyampaian materi mengenai konsep dasar asuransi kendaraan bermotor, jaminan, pengecualian, serta klausula penting dalam PSAKBI. Sementara itu, pendekatan partisipatif diwujudkan melalui diskusi, tanya jawab, dan pembahasan studi kasus yang relevan dengan pengalaman peserta.

Pelaksanaan kegiatan menunjukkan bahwa penyampaian materi secara praktis dan kontekstual dapat membantu peserta memahami istilah maupun ketentuan asuransi yang sebelumnya dianggap sulit. Penggunaan contoh kasus juga membantu peserta menghubungkan materi dengan kondisi yang mungkin dialami dalam kehidupan sehari-hari. Dengan demikian, peserta dapat memahami bahwa setiap kejadian atau kerugian tidak secara otomatis dijamin, melainkan tetap harus mengacu pada syarat, jaminan, dan pengecualian dalam polis.

Efektivitas pendekatan partisipatif juga terlihat dari keterlibatan peserta selama kegiatan. Peserta mengikuti rangkaian kegiatan, berpartisipasi dalam diskusi dan sesi tanya jawab, serta memberikan tanggapan terhadap kasus yang dibahas. Interaksi tersebut memungkinkan tim pelaksana memberikan klarifikasi secara langsung terhadap pemahaman yang masih kurang tepat.

Selain itu, pendekatan ini mendukung proses pembelajaran dua arah. Tim pelaksana dapat menyesuaikan penjelasan berdasarkan respons peserta, sedangkan peserta dapat menyampaikan pertanyaan maupun pengalaman yang berkaitan dengan risiko kendaraan bermotor dan perlindungan asuransi. Kondisi tersebut mendukung terciptanya proses edukasi yang lebih komunikatif dan sesuai dengan kebutuhan peserta.

Berdasarkan hasil kegiatan, pendekatan edukatif dan partisipatif dapat digunakan sebagai salah satu metode penyuluhan untuk membantu meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai asuransi kendaraan bermotor. Penyampaian materi yang sederhana, penggunaan contoh kasus, serta diskusi interaktif menjadi unsur penting dalam membantu peserta memahami jaminan, pengecualian, dan klausula dalam PSAKBI.

Kendala Pelaksanaan dan Upaya Penyelesaian

Pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat tidak terlepas dari beberapa kendala. Salah satu kendala yang ditemukan adalah adanya perbedaan tingkat pemahaman awal peserta terhadap asuransi kendaraan bermotor. Sebagian peserta telah mengenal istilah asuransi secara umum, sedangkan sebagian lainnya masih memiliki pemahaman yang terbatas mengenai fungsi perlindungan, jaminan, pengecualian, dan ketentuan dalam polis.

Kendala lain yang dihadapi adalah masih terbatasnya pemahaman peserta terhadap istilah teknis dalam asuransi. Beberapa istilah memerlukan penjelasan berulang agar dapat dipahami dengan baik oleh peserta. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penggunaan istilah yang terlalu teknis dapat menjadi hambatan dalam proses edukasi apabila tidak disesuaikan dengan latar belakang dan tingkat pemahaman peserta.

Untuk mengatasi kendala tersebut, tim pelaksana menyampaikan materi dengan bahasa yang lebih sederhana dan mudah dipahami. Penjelasan juga dilengkapi dengan contoh kasus yang dekat dengan kehidupan sehari-hari sehingga peserta lebih mudah menghubungkan ketentuan polis dengan kondisi nyata. Selain itu, diskusi interaktif dan sesi tanya jawab digunakan untuk memberikan kesempatan kepada peserta mengklarifikasi materi yang belum dipahami.

Pendekatan tersebut membantu menyesuaikan proses penyuluhan dengan kebutuhan peserta. Penyampaian materi secara sederhana, pengulangan pada bagian yang dianggap sulit, serta penggunaan contoh kasus menjadi langkah penting dalam mengurangi hambatan pemahaman selama kegiatan. Dengan demikian, kendala yang muncul selama pelaksanaan dapat dikelola tanpa mengurangi tujuan utama kegiatan dalam meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai asuransi kendaraan bermotor.

SIMPULAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat mengenai penyuluhan asuransi kendaraan bermotor berbasis Polis Standar Asuransi Kendaraan Bermotor Indonesia (PSAKBI) telah memberikan manfaat dalam meningkatkan pemahaman peserta mengenai konsep dasar asuransi kendaraan bermotor, ruang lingkup jaminan, pengecualian, serta klausula yang berpengaruh terhadap kelayakan klaim. Pendekatan edukatif dan partisipatif melalui penyampaian materi, pembahasan studi kasus, diskusi, dan tanya jawab membantu peserta memahami bahwa perlindungan asuransi memiliki batasan dan tidak seluruh risiko secara otomatis dijamin.

Pelaksanaan kegiatan juga menunjukkan bahwa penggunaan bahasa yang sederhana dan contoh kasus yang dekat dengan pengalaman peserta dapat membantu mengatasi keterbatasan pemahaman terhadap istilah teknis asuransi. Keterlibatan aktif peserta dalam diskusi dan proses refleksi menjadi bagian penting dalam mendukung tercapainya tujuan kegiatan.

Berdasarkan hasil kegiatan, disarankan agar edukasi mengenai asuransi kendaraan bermotor dilakukan secara berkelanjutan, terutama pada kelompok masyarakat yang memiliki keterbatasan akses terhadap informasi asuransi. Materi penyuluhan sebaiknya disampaikan secara praktis, kontekstual, dan mudah dipahami, serta mencakup contoh mengenai risiko yang dijamin, risiko yang dikecualikan, dan ketentuan polis. Kegiatan serupa juga dapat dikembangkan dengan menggunakan evaluasi yang lebih terstruktur agar perubahan tingkat pemahaman peserta dapat diukur secara lebih jelas.

REFERENSI

- Asosiasi Asuransi Umum Indonesia. (2018). Polis Standar Asuransi Kendaraan Bermotor Indonesia (PSAKBI). Asosiasi Asuransi Umum Indonesia.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (5th ed.). SAGE Publications.
- Darmawi, H. (2016). Manajemen asuransi. Bumi Aksara.
- Djojosoedarso, S. (1999). Prinsip-prinsip manajemen risiko dan asuransi. Salemba Empat.
- Fitriani, R., & Gunardi. (2020). Implementasi metode Bayes pada penghitungan premi asuransi kendaraan bermotor. *Journal of Fundamental Mathematics and Applications*, 3(2), 112–123.
- International Labour Organization. (2018). Informal economy and decent work. International Labour Organization.
- Kepolisian Republik Indonesia. (2023). Laporan tahunan kecelakaan lalu lintas. Kepolisian Republik Indonesia.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing management (15th ed.). Pearson Education.
- Mulyana, D. (2018). Metodologi penelitian kualitatif. PT Remaja Rosdakarya.
- Notoatmodjo, S. (2018). Promosi kesehatan dan perilaku kesehatan. Rineka Cipta.

Otoritas Jasa Keuangan. (2022). Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan. Otoritas Jasa Keuangan.

Republik Indonesia. (2014). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian.

Salim, A. A. (2018). Asuransi dan manajemen risiko. RajaGrafindo Persada.

Suharto, D., et al. (2021). Edukasi literasi keuangan pada pekerja sektor informal. Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat, 5(2), 45–56.

Umar, H. (2019). Metode penelitian untuk skripsi dan tesis bisnis (Edisi ke-3). Rajawali Pers.