

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kehidupan dan aktivitas manusia secara fundamental mengandung unsur ketidakpastian. Ketidakpastian ini menjadi bagian alamiah dari manusia yang menghasilkan situasi-situasi yang tidak bisa diprediksidi dalam beragam macam dan peristiwa yang umumnya dihindari oleh manusia.

Ketidakpastian terhadap sejumlah kemungkinan yang mungkin timbul, baik dengan bentuk maupun peristiwa yang tidak selalu memberikan perasaan aman, membawa risiko tinggi. Risiko ini dapat muncul dari segala sumber seperti bencana alam, penyakit, kecelakaan, ketidakmampuan, kelalaian, kegagalan, kesalahan atau bahkan faktor yang tidak terduga.

Guna memberikan perlindungan terhadap hal-hal tersebut, telah dilakukan upaya untuk melindungi kondisi ketidakpastian tersebut, khususnya dengan cara mengalihkan risiko kepada perusahaanpertanggung, yang dituangkan dalam bentuk perjanjian pengalihan risiko yang pada waktu itu disebut pertanggung asuransi.¹

Asuransi menjadi produk dari gagasan manusia yang bertujuan untuk mengurangi risiko yang tak terhindarkan dalam kehidupan. Perasuransian adalah istilah hukum yang dipergunakan dalam kerangka perundang-undangan dan oleh perusahaan-perusahaan asuransi.

¹ Ganie, A. Junaidi, *Hukum Asuransi Indonesia*, Jakarta, Sinar Grafika, 2023, hlm. 3.

Istilah perasuransian diperoleh dari kata "asuransi," yang mengacu pada tindakan melindungi atau mengamankan suatu objek dari potensi risiko yang dapat menyebabkan kerugian.² Pada dasarnya asuransi dimaknai sebagai kesepakatan antara dua pihak, yakni pihak yang memberikan perlindungan (penanggung) dan pihak yang mendapatkan perlindungan (nasabah).

Kesepakatan menjadi awal mula hubungan hukum yang timbul dari kedua belah pihak. Kesepakatan antara penanggung dan tertanggung tersebut dituangkan melalui perjanjian tertulis dengan bentuk akta yang kemudian dinamakan polis.³

Polis ini bukan hanya berisikan kesepakatan melainkan juga berisi hak dan kewajiban yang harus dipenuhi para pihak. Polis asuransi ini juga menjadi bukti bilamana terjadi sengketa klaim kedua belah pihak.⁴ Asuransi diatur secara spesifik melalui Undang-Undang No. 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian (kemudian dinamakan UU Perasuransian).

Pasal 1 ayat 1 UU Perasuransian yang pada pokoknya menjelaskan asuransi adalah perikatan antara penanggung dengan pembeli polis, serta menjadi dasar bagi penanggung untuk menerima premi akibat *evenemen* yang dialami tertanggung guna memberikan kompensasi kepada pemegang polis atau tertanggung.

² Wahyuni Widiawati, Permono, "Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Polis Perusahaan Asuransi yang Pailit Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan", *Zaaken Journal of Civil and Business Law*, Vol. 1 No. 1, 2020, hlm. 168.

³ Agus Wasita, "Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Polis Asuransi Jiwa." *Business Economic, Communication, and Social Sciences Journal (BECOSS)* „", Vol. 2. No.1,2020, hlm. 157.

⁴ Anto Kustanto, Adityo Putro Prakoso. "Polis Sebagai Kekuatan Hukum Dalam Asuransi." *QISTIE*, Vol. 14, No.1, 2021, hlm. 4.

Lebih lanjut asuransi dibagi menjadi dua jenis, yaitu asuransi jumlah (*sommen verzekering*) dan asuransi kerugian (*schade verzekering*). Pasal 247 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang mendefinisikan asuransi kerugian sebagai suatu kontrak pertanggungan yang memuat ketentuan dimana penanggung menyanggupi untuk membayarkan berupa kompensasi kepada tertanggung atas neraca kerugian yang diderita tertanggung⁵.

Perjanjian asuransi dijadikan sebagai landasan penanggung di satu pihak berjanji untuk melaksanakan sesuatu yang bernilai kepada tertanggung sebagai pihak lain pada saat terjadinya suatu peristiwa tertentu. Perikatan yang memungkinkan salah satu pihak menanggung risiko yang ditanggung pihak lain dengan imbalan pembayaran premi asuransi.⁶

Pada polis asuransi, jumlah ini mempunyai ketentuan dimana perusahaan asuransi perlu memberikan manfaat berupa pembayaran yang sudah ditentukan. Pada hakikatnya, jenis asuransi ini berpengaruh pada jiwa, keselamatan dan kesehatan. Perusahaan asuransi sebagai pihak penanggung memiliki kewajiban diantaranya sebagai berikut:⁷

1. Perusahaan asuransi harus memberikan kompensasi atau uang kepada tertanggung bilamana peristiwa yang dijamin dalam perjanjian terjadi, terkecuali bila ada alasan tertentu yang membuat perusahaan asuransi

⁵ Muhammad Ridho. "Peran otoritas jasa keuangan dalam melindungi pemegang polis asuransi akibat pailitnya perusahaan asuransi (Studi Putusan Mahkamah Agung Nomor 408 K/Pdt. Sus-Pailit/2015) Abstract." *Jurnal Hukum Kaidah: Media Komunikasi dan Informasi Hukum dan Masyarakat* 19.2 (2020): hlm. 291.

⁶ Abdul kadir Muhammad, *Hukum Asuransi Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, 2006, hlm. 5.

⁷ Dudi Badruzaman, "Perlindungan hukum tertanggung dalam pembayaran klaim asuransi jiwa." *Amwaluna: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*, Vol. 3 No. 1, 2019, hlm. 101.

dibebaskan dari kewajiban tersebut.

2. Proses penerbitan polis melibatkan penandatanganan dokumen dan penyerahannya langsung kepada tertanggung.
3. Premi asuransi harus dikembalikan kepada tertanggung bilamana asuransi dibatalkan atau dinyatakan gugur, dengan syarat tertanggung belum menghadapi resiko seluruh atau sebagiannya.
4. Pada asuransi kebakaran, penanggung harus menanggung biaya kerugian yang dibutuhkan untuk membangun kembali jika hal ini telah dijelaskan dalam perjanjian atau polis.

Berdasarkan pemaparan tersebut, diketahui bahwasanya perusahaan asuransi memiliki kewajiban untuk memberikan kompensasi kepada tertanggung atau pemegang polis jika peristiwa tertentu terjadi.

Pada dasarnya perusahaan asuransi beroperasi dengan cara yang transparan yaitu dengan menawarkan perlindungan dan harapan di masa depan kepada individu, kelompok masyarakat, atau lembaga lainnya. Hal ini dilakukan untuk melindungi mereka dari kemungkinan mengalami kerugian yang tidak pasti atau belum terjadi.

Penting untuk diakui bahwasanya usaha sejenis ini memiliki pengaruh positif yang begitu luas kepada nasabah. Perusahaan asuransi tidak hanya berinteraksi dengan perusahaan lain dengan nilai keuangan besar, tetapi juga dengan individu-individu yang memiliki jumlah anggota nasabah yang besar meskipun nilai-nilai yang terlibat mungkin kecil.⁸

Terdapat banyak sekali perusahaan asuransi di Indonesia, salah

⁸ Stefany Palyama,. "Perlindungan Hukum Pemegang Polis Asuransi Jiwa Di Indonesia (Studi Kasus PT. ASURANSI JIWASRAYA)." *Jurnal Hukum dan Etika Kesehatan*, Vol 2 No. 2, 2022, hlm. 89.

satunya yakni Asuransi Jiwa Bumiputera (dikenal dengan AJB Bumiputera 1912). AJB Bumiputera 1912 sebagai sebuah perusahaan asuransi jiwa yang didirikan pada tahun 1912.

Dalam rentang lebih dari 100 tahun beroperasi, perusahaan ini telah menyediakan berbagai jenis produk asuransi, mencakup asuransi kesehatan, asuransi jiwa, asuransi pensiun, asuransi pendidikan, asuransi anggota tubuh, dan asuransi kebakaran rumah.

Tujuan utama AJB Bumiputera yaitu guna memenuhi kebutuhan masyarakat sebagaimana perkembangan zaman, dan perusahaan ini beroperasi dalam bentuk usaha bersama. Perusahaan ini memiliki komitmen untuk menyediakan pelayanan terbaik serta mampu diandalkan oleh masyarakat sebagaimana visi dan misi yang telah dijanjikan oleh AJB Bumiputera 1912.⁹

AJB Bumi putera juga menjalin beberapa kerjasama dengan beberapa pihak salah satunya PT Reasuransi Indonesia Utama (Persero) atau biasanya dikenal dengan Indonesia Re yang merupakan badan usaha milik negara Indonesia yang beroperasi di bidang reasuransi. Lewat cabang usahanya, perusahaan ini juga memiliki bisnis di bidang reasuransi syariah, asuransi syariah, asuransi perdagangan, asuransi umum, serta asuransi kredit dan penjaminan.

PT. Reasuransi berfungsi sebagai reasuransi untuk AJB Bumi Putera, yang berarti PT. Reasuransi menanggung risiko yang dihadapi AJB Bumi Putera. Pada kondisi tersebut, AJB Bumi Putera dapat fokus pada bisnis utamanya tanpa khawatir akan risiko yang dihadapi.

⁹ Ratnaningsih, "Inkonsistensi Perlindungan Hukum Nasabah Pemegang Polis Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putera 1912." *Journal of Economic and Business Law Review*, Vol. 2, No. 1, 2022, hlm. 19.

Namun pada Oktober 2023, PT Reasuransi menyatakan memilih mengakhiri kemitraan dengan Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912. Keputusan ini diambil dalam konteks situasi perusahaan asuransi saat ini yang masih belum stabil. Sejak kuartal II/2023, AJB Bumiputera mengemukakan terdapat kendala likuiditas sehingga menghambat pelaksanaan kewajiban kepada PT. Reasuransi Indonesia. Sebagaimana informasi tersebut, PT. Reasuransi Indonesia memutuskan untuk menghentikan sementara operasional AJB Bumiputera hingga status AJB Bumiputera jelas.¹⁰

Beberapa tahun terakhir tepatnya sejak 2016, diketahui AJB Bumiputera menghadapi berbagai masalah dalam operasionalnya. Beberapa masalah yang sedang dihadapi oleh perusahaan ini salah satunya mencakup kesulitan dalam pembayaran klaim yang diajukan oleh pemegang polis, baik yang telah jatuh tempo ataupun kebalikannya.

Masalah ini mulai timbul ketika pemegang polis mengajukan klaim, dan respons yang diberikan oleh perusahaan sangat minim. Hal ini sebagaimana yang terjadi di AJB Bumiputera cabang Jambi. Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis, permasalahan yang terjadi di AJB Bumiputera yaitu pihak pemegang polis kesulitan untuk mendapatkan klaim.

Salah satu contohnya yaitu pihak NW 32 Tahun Beralamat di Kota Jambi selaku pemegang polis asuransi pendidikan dimana ia telah rutin membayar kewajibannya setiap 1 tahun sekali dengan kontrak 17 tahun . Dalam kontrak tersebut dijelaskan bahwa setiap kali anak NW tamat dari sekolahnya maka pihak asuransi wajib mengeluarkan uang tersebut.

¹⁰ Bisnis. Com, Alasan Indonesia Re Putus Kerja Sama dengan AJB Bumiputera 1912, Diakses pada 23 April 2024, dari <https://m.bisnis.com/amp/read>.

Pada saat anak NW menyelesaikan pendidikan di tingkat sekolah dasar dan sekolah menengah pertama uang tersebut dapat dicairkan namun ketika anak NW telah menuntaskan pendidikan sekolah menengah atas pada tahun 2019 silam ketika ia akan melakukan klaim asuransi tersebut ia mengalami kesulitan dan hanya dijanjikan pencairan.

Dalam hal ini pihak NW telah melakukan upaya pengaduan dan keluhan kepada pihak AJB Bumiputera Jambi terkait keterlambatan pencairan dana tersebut namun pihak AJB Bumiputera hanya meminta untuk menunggu.¹¹ Seperti yang diketahui antara pemegang polis dan AJB Bumiputera mempunyai hak dan kewajiban yang harus dipenuhi dan dipatuhi, yaitu:

1. Hak dan Kewajiban Tertanggung

- a. Tertanggung wajib membayarkan premi asuransi kepada penanggung.
- b. Pemegang polis/tertanggung dapat meminta penggantian biaya, kerugian dan bunga menurut ketentuan Pasal 1267 KUH Perdata, dapat berupa:

“pihak terhadap siapa perikatan tidak dipenuhi dapat memilih apakah ia , jika hal itu masih dapat dilaksanakan, akan memaksa pihak yang lain untuk memenuhi perjanjian ataukah ia akan menuntut pembatalan perjanjian , disertai penggantian biaya kerugian dan bunga” .
- c. Ahli waris tertanggung berdasarkan perjanjian asuransi juga memiliki hak untuk melaksanakan prestasi dari perikatan tersebut. Hal ini diatur dalam Pasal 1318 KUH Perdata.
- d. Tertanggung wajib untuk menjalankan ketentuan perjanjian yang telah di sepakati nya .

2. Hak dan Kewajiban Penanggung

¹¹ Wawancara Nasabah Pemegang Polish NW, pada tanggal 05 Oktober 2023 .

- a. Penanggung wajib membayar ganti rugi atau sejumlah uang dalam kontrak asuransi sesuai dengan ketentuan Pasal 1339.
- b. Penanggung harus memenuhi syarat-syarat yang disepakati dalam perjanjian.
- c. Pasal 1138 KUHperdata secara ringkas menyebutkan bahwasanya :
 - a. segala perjanjian yang dibuat secara sah akan berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.
 - b. suatu perjanjian hanya dapat ditarik kembali dengan persetujuan bersama atau karena alasan-alasan yang dianggap cukup menurut hukum.
- d. Penanggung hendaknya membuat perjanjian Asuransi secara tertulis dalam suatu akta yang disebut Polis .
- e. Hak penanggung untuk menutup kembali (reasuransi) penanggungnya kepada perusahaan asuransi yang lain .

Berdasarkan hak-hak dan kewajiban antara para pihak diketahui bahwa terdapat kesenjangan yang terjadi antara AJB Bumi Putera dan pemegang polis yang disebabkan oleh keterlambatan pencairan dana yang telah jatuh tempo.

Dalam hal ini, pemegang polis mempunyai hak untuk menuntut penggantian biaya, rugi, dan bunga sesuai dengan KUHPerdata Pasal 1267. Pemegang polis juga memiliki hak untuk meminta pembatalan perjanjian dan penggantian biaya kerugian dan bunga jika AJB Bumi Putera tidak memenuhi kewajiban kontraknya.

AJB Bumi Putera, sebagai penanggung berkewajiban untuk membayarkan ganti kerugian atau sejumlah uang sebagaimana ketentuan

Pasal 1339. Namun, jika AJB Bumi Putera tidak dapat memenuhi kewajiban ini, sehingga pemegang polis dapat meminta penggantian biaya, rugi, dan bunga.

Mengingat pada Pasal 1138 KUHPerdara, dinyatakan bahwasanya pembuatan perjanjian berlaku secara sah sebagai undang-undang bagi para yang pembuatnya. Dengan demikian, perjanjian asuransi yang dibuat antara AJB Bumi Putera dan pemegang polis harus dihormati dan dipenuhi oleh kedua belah pihak.

Keterlambatan pencairan dana dapat berakibat pada keterlambatan pelaksanaan perjanjian asuransi, yang dapat berdampak pada keterlambatan penggantian biaya, rugi, dan bunga. Dengan demikian, pemegang polis harus memastikan bahwa AJB Bumi Putera memenuhi kewajiban kontraknya untuk menghindari kesenjangan yang dapat menyebabkan kerugian bagi pemegang polis.

Berikutnya berdasarkan Pasal 5 yang tercantumkan dalam syarat-syarat umum perjanjian asuransi Bumi Putera menyatakan bahwa premi asuransi yaitu premi tahunan dan dengan persetujuan organisasi premi tersebut dapat dibayarkan secara setengah tahunan, triwulanan, atau bulanan. Dalam beberapa kasus, premi dibayarkan sekaligus atau tunggal.

Namun, yang terjadi dalam kasus ini perusahaan asuransi tidak membayar klaim asuransi pemegang polis bahkan dalam waktu yang lama, sehingga mengakibatkan wanprestasi. Perihal ini sejalan dengan Pasal 1243 KUHPerdara yang mengatakan: "Penggugat harus membuktikan adanya wanprestasi, kerugian, dan hubungan kausalitas antara wanprestasi dan kerugian."

Dalam kasus ini, wanprestasi terbukti dengan tidak dibayarkannya klaim asuransi. Kerugian yang dialami pemegang polis adalah tidak terpenuhinya haknya untuk mendapatkan ganti rugi atas risiko yang telah disepakati. Hubungan kausalitas antara wanprestasi dan kerugian juga terbukti, karena jika perusahaan asuransi memenuhi kewajibannya, maka pemegang polis tidak akan mendapati kerugian.

Berdasarkan Pasal 26 ayat (1) UU Perasuransian, jika perusahaan asuransi terlambat membayarkan klaim, pemegang polis dapat menuntut ganti kerugian sebesar kerugian yang nyata-nyata dialaminya atau sebesar uang pertanggungan yang tercantumkan dalam polis.

Pasal 25 ayat (1) UU Perasuransian juga memberikan hak terhadap pemegang polis untuk menuntut ganti rugi kepada perusahaan asuransi jika perusahaan asuransi wanprestasi, termasuk dalam hal perusahaan asuransi menolak klaim dengan alasan yang tidak sah. Artinya Pemegang polis yang merasa dirugikan akibat wanprestasi oleh perusahaan asuransi dapat mengajukan gugatan ganti rugi .

AJB Bumiputera sudah melaksanakan upaya pembayaran klaim terhadap pemegang polis yang belum terbayarkan. Upaya tersebut antara lain dengan melakukan optimalisasi aset perusahaan, mengajukan permohonan pencairan dana jaminan kepada OJK, dan melakukan penagihan kepada debitur meskipun hingga saat ini masih terdapat banyak sekali pemegang polis asuransi yang kesulitan klaim dan belum dibayarkan oleh pihak AJB Bumiputera Jambi.

Pada dasarnya perusahaan asuransi memiliki kewajiban untuk memberikan kompensasi pada tertanggung atau pemegang polis jika

peristiwa tertentu terjadi. Akan tetapi, saat tertanggung mengajukan klaim kepada AJB Bumiputera Jambi, perusahaan tersebut mengklaim hanya menjanjikan dan tidak segera melakukan pembayaran. Hal ini jelas sangat merugikan pihak pemegang polis asuransi.

Dapat dipahami bahwa tertanggung ingin klaimnya ditangani dengan cepat dan mendapatkan kompensasi yang memadai agar mereka dapat mengatasi risiko yang timbul. Karena itulah mereka membeli asuransi, yaitu untuk mengalihkan risiko mereka terhadap perusahaan asuransi.

Jika risiko tersebut betul-betul terjadi dan penanganan klaim oleh perusahaan asuransi tidak sesuai dengan harapan tertanggung, maka tentu saja tertanggung akan merasa kecewa. Kekecewaan ini muncul karena tertanggung merasa bahwa prosedur pengajuan klaim yang mereka ikuti sebagaimana apa yang dijelaskan dalam polis asuransi.

Tidak diberikannya klaim polis bagi pemegang asuransi ini berpotensi perusahaan AJB Bumiputera Jambi melakukan wanprestasi. Wanprestasi dimaknai sebagai kegagalan untuk memenuhi prestasi atau kewajiban yang telah ditentukan kepada pihak-pihak tertentu terhadap suatu perjanjian, baik yang timbul karena suatu perikatan ataupun perjanjian yang ditimbulkan akibat undang-undang.

Menurut Wirjono Prodjodikoro, wanprestasi adalah tidak dilaksanakannya prestasi pada hukum perjanjian, artinya harus dilakukan sesuatu menurut surat perjanjian.¹² Hal ini menunjukkan bahwa wanprestasi yakni tidak terpenuhinya sebuah kewajiban yang sudah

¹² Wirjono Prodjodikoro, *Hukum Perdata Tentang persetujuan-Persetujuan Tertentu*. Penerbit Sumur, Bandung, 2011, hlm.44.

ditetapkan oleh pihak-pihak terkait yang dapat menyebabkan kerugian.

Terjadinya wanprestasi akan mengakibatkan hukum terhadap pihak yang melaksanakannya dan memberikan konsekuensi bagi pihak yang dirugikan.¹³ Ketika perusahaan asuransi melakukan wanprestasi, nasabah pemegang polis asuransi selaku pihak yang dirugikan tentu membutuhkan perlindungan hukum.

Perlindungan hukum ini menggambarkan fungsi hukum dalam mewujudkan tujuan hukum yaitu keadilan, kemaslahatan, dan kepastian hukum.¹⁴ Orang yang mempergunakan jasa asuransi, yang kemudian dikenal dengan nasabah asuransi, pada perihal ini bertindak sebagai konsumen jasa asuransi dan dalam menjalankan kegiatannya berhak mendapat perlindungan hukum terhadap segala sesuatu yang dapat merugikan konsumen.

Dalam menghadapi permasalahan klaim asuransi yang tak kunjung menemukan solusi dan tidak mendapatkan penyelesaian dari pihak perusahaan yang bersangkutan, nasabah pemegang polis juga berhak melakukan upaya hukum namun perlu juga untuk dikaji terkait dengan pelaksanaan perjanjian antara para pihak untuk menemukan titik awal masalahnya.

Upaya hukum menjadi hal yang sangat krusial bagi pemegang polis atas wanprestasi yang dilaksanakan oleh perusahaan asuransi. Pada perihal ini perlu dikaji upaya hukum apa saja yang dapat dilaksanakan

¹³ Affa Sjam, dkk, "Pelaksanaan Perjanjian Sewa Menyewa Kios Terminal Muara Bulia Kabupaten Batanghari", *Zaaken Journal of Civil and Business Law*, Vol. 3 No. 1, 2022, hlm 57.

¹⁴ Futri Wisma Hayati, Lili Naili Hidayah, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pada Situs Belanja Online Shopee Ditinjau Dari Perundang – Undangan", *Zaaken Journal of Civil and Business Law*, Vol. 1 No. 1, 2020, hlm. 82.

oleh pemegang polis asuransi tersebut.

Tidak hanya itu, guna menemukan keseimbangan dalam penyelesaiannya maka perlu diketahui kendala-kendala yang dihadapi oleh pihak perusahaan serta upaya penyelesaian yang dapat dilakukan oleh pihak AJB Bumiputera. Dengan demikian, penelitian ini akan menelaah lebih mendalam mengenai **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH PEMEGANG POLIS ATAS WANPRESTASI OLEH PERUSAHAAN ASURANSI (Studi Asuransi Jiwa Bumiputera Cabang Jambi)”**.

B. Rumusan Masalah

Sebagaimana latar belakang yang sudah dipaparkan, rumusan masalah pada penelitian ini diantaranya :

1. Apa upaya hukum yang dilakukan oleh nasabah pemegang polis atas wanprestasi yang dilakukan oleh PT. Asuransi Jiwa Bumiputera?
2. Kendala apa yang dihadapi oleh PT. Asuransi Jiwa Bumiputera dalam pelaksanaan pembayaran ganti rugi?

B. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan utama yang hendak dicapai pada penelitian ini ialah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis apa upaya hukum yang dilakukan oleh nasabah pemegang polis atas wanprestasi yang dilakukan oleh PT. Asuransi Jiwa Bumiputera.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis kendala apa yang dihadapi oleh PT. Asuransi Jiwa Bumiputera dalam pelaksanaan pembayaran ganti rugi.

C. Manfaat Penelitian

Penelitian ini hendaknya bisa memberikan manfaat baik secara akademis ataupun praktis:

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini hendaknya dapat memberikan kontribusi atau manfaat ilmiah terhadap perkembangan regulasi perundang-undangan di Indonesia yang berkenaan dengan topik Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pemegang Polis Atas Wanprestasi Oleh Perusahaan Asuransi (Studi Asuransi Jiwa Bumiputera Cabang Jambi).

2. Manfaat Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat berkontribusi alternatif dalam memecahkan permasalahan berkenaan dengan topik wanprestasi dan membawa manfaat melalui pembacaan dan diskusi ilmiah yang mendalam dan rasional, serta sekaligus dapat meningkatkan pemahaman, terutama bagi mahasiswa Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Jambi mengenai Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pemegang Polis Atas Wanprestasi Oleh Perusahaan Asuransi (Studi Asuransi Jiwa Bumiputera Cabang Jambi).

D. Kerangka Konseptual

1. **Perlindungan Hukum**

Secara *terminology* perlindungan hukum adalah padanan dari kata “perlindungan” dan “hukum” yang artinya perbuatan melindungi sesuai dengan peraturan yang secara resmi mengikut.¹⁵ Perlindungan hukum ialah upaya untuk melindungi yang dilaksanakan pemerintah

¹⁵ JDIIH Kabupaten Sukoharjo, Pengertian Perlindungan Hukum dan Cara Memperolehnya, Diakses 05 Oktober 2023, dari <https://jdih.sukoharjokab.go.id/>

dengan seperangkat peraturan yang diberlakukan.¹⁶

Setiono berpendapat, perlindungan hukum ialah suatu atau tindakan demi melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang pemerintah yang berlawanan dengan hukum serta demi merealisasikan ketenteraman dan ketertiban supaya masyarakat dapat menikmati martabatnya sebagaimana harusnya.¹⁷

2. Nasabah Pemegang Polis

Berdasarkan Otoritas Jasa Keuangan, nasabah ialah orang perseorangan atau organisasi yang mempergunakan atau menerima fasilitas perbankan berupa produk atau jasa. Sebetulnya istilah nasabah sendiri tidak hanya mengacu pada pelanggan bank saja.

Perusahaan asuransi juga akan mempergunakan istilah nasabah yang berarti orang yang membayar premi asuransi. Sehingga, secara sederhana bisa dinyatakan bahwasanya nasabah adalah seseorang yang menjadi pelanggan dari suatu bank atau perusahaan asuransi.¹⁸

Polis asuransi merupakan suatu bukti atau surat persetujuan antara beberapa pihak yang menyelenggarakan perjanjian asuransi. Adanya polis asuransi, maka perjanjian antara dua pihak mempunyai kekuatan secara hukum sehingga tertanggung mempunyai kepastian bahwasanya pihak penanggung akan menggantikan kerugian yang mungkin diderita tertanggung akibat kejadian yang tidak dapat

¹⁶ Tim Hukum Online, *Perlindungan Hukum :Unsur dan Contoh* , Diakses 05 Oktober 2023, Dari <https://www.hukumonline.com>.

¹⁷ Setiono, *Supremasi hukum*, UNS, Surakarta, 2004, hlm. 3.

¹⁸ Gramedia, *Pengertian, Macam dan Contoh Nasabah*, Diakses 19 November 2023, dari <https://gramediablog>.

diduga.¹⁹

Pemegang polis merupakan pihak yang memiliki wewenang atas polis yang ia beli dari sebuah perusahaan asuransi dalam hal ini kedua pihak berwenang atas hak dan kewajibannya masing-masing.

Pemegang polis bertanggungjawab membayar premi kepada perusahaan asuransi dan juga berhak atas proteksi dari Perusahaan asuransi yang berkaitan.

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perusahaan perasuransian, menjelaskan Pemegang polis yaitu pihak yang mengikatkan diri berdasar kesepakatan dengan perusahaan asuransi, perusahaan asuransi syariah, perusahaan reasuransi atau reasuransi syariah untuk menerima perlindungan atau manajemen risiko bagi dirinya, tertanggung atau peserta lainnya.

Jadi dapat di sederhanakan bahwa nasabah pemegang polis yaitu perseorangan atau badan yang mempergunakan maupun menerima fasilitas dari layanan asuransi dengan mengikatkan diri berdasarkan perjanjian yang ada serta menjadi pihak yang memiliki wewenang atas polis yang ia beli dari sebuah perusahaan asuransi

3. Wanprestasi

Wanprestasi adalah istilah yang diambil dari bahasa Belanda “*wanprestatie*” yang berarti kegagalan dalam memenuhi suatu kinerja atau kewajiban pada suatu perjanjian. Menurut hukum, wanprestasi artinya kegagalan mencapai prestasi yang ditentukan. Prestasi adalah

¹⁹ Staff UNY, *Pendidikan akuntansi*, Yogyakarta, 2020, hlm. 155.

sesuatu yang bisa dituntut.²⁰ Wanprestasi yang dimaksudkan yaitu tidak melaksanakan atau melalaikan kewajiban sebagaimana yang sudah ditetapkan pada perjanjian yang ditandatangani kedua belah pihak.²¹ Wanprestasi atau tidak terpenuhinya suatu janji dapat terjadi secara disengaja atau tidak disengaja²².

4. Perusahaan Asuransi

Perusahaan asuransi adalah lembaga keuangan yang menawarkan berbagai jenis proteksi guna melindungi orang atau perusahaan dari kerugian finansial. Perusahaan asuransi menawarkan produk asuransi yang melibatkan perjanjian perlindungan risiko antara perusahaan asuransi dan pemegang polis. Pada perjanjian ini perusahaan asuransi bertindak sebagai pihak penanggung risiko sementara pemegang polis atau nasabah adalah pihak yang bertanggung.²³

E. Landasan Teoritis

1. Teori Perlindungan Hukum

Satjipto Rahardjo berpendapat bahwasanya perlindungan hukum yaitu tindakan melindungi hak asasi manusia yang dilanggar oleh orang lain.²⁴ Philipus M. Hadjon kemudian mengatakan, perlindungan hukum ialah tindakan menyediakan pertolongan atau melindungi

²⁰ Tim Hukum Online, Pengertian Wanprestasi, Akibat, dan Cara Menyelesaikannya – Diakses 05 Oktober 2023, Dari <https://www.hukumonline.com>

²¹ Salim HS, *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*, Jakarta, 2008, hlm. 180.

²² Ahmadi miru, *Hukum kontrak dan perancangan kontrak*, Rajawali Pers, Jakarta, 2007, hlm. 74

²³ Sri redjeki Hartono, *Hukum Asuransi dan Perusahaan Asuransi*, Sinar Grafika, Jakarta, 2001, hlm.192.

²⁴ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Pt.. Citra Aditya bakti, Bandung, 2000, hlm. 54.

subjek hukum dengan mempergunakan perangkat hukum.²⁵

Perlindungan hukum ialah konsep negara hukum yang bersifat universal. Pada hakikatnya perlindungan hukum mencakup dua bentuk, yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif, secara spesifik: pada hakikatnya perlindungan hukum preventif dimaknai sebagai pencegahan.

Perlindungan hukum preventif penting bagi tindakan pemerintah berdasarkan kebebasan bertindak, sebab melalui pemerintah dengan perlindungan hukum preventif didorong untuk membuat keputusan penting secara penuh kehati-hatian.

Bentuk perlindungan hukum yang bersifat preventif diatur dalam ketentuan hukum yang bertujuan guna mengantisipasi pelanggaran dan memberikan pembatasan dalam pelaksanaan kewajiban.

Penelitian ini mempergunakan teori perlindungan hukum dengan landasan bahwasanya hukum memberikan perlindungan bagi kepentingan seseorang dengan memberikan kepadanya hak untuk bertindak demi kepentingannya sendiri dan kepentingan tersebut sebagai tujuan dari hak.

2. Teori Perjanjian

Istilah perjanjian berasal dari kata Belanda yakni *overeenkomst* pada pasal 1313 KUHPerdara yang mengemukakan: “suatu perjanjian adalah suatu perbuatan yang dilakukan oleh satu

²⁵ Philipus M Hadjon, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, Gajah mada Press, Yogyakarta, 2011, hlm. 10.

orang atau lebih terhadap satu atau lebih orang lain”.

Berdasarkan perumusan pasal ini, berkesimpulan bahwasanya perjanjian pada pasal ini berarti perjanjian yang mengakibatkan suatu perikatan (*verbintenisscheppende overeenkomst*) atau perjanjian yang oblogatoi. Pasa ini juga menjelaskan secara sederhana apa maksud dari perjanjian yang menjabarkan keberadaan dua bagian yang saling mengikatkan diri.

Kemudian pasal 1338 KUH Perdata mengemukakan secara ringkas :

Segala perjanjian yang dibuat berdasarkan undang-undang berlaku sebagai hukum bagi yang membuatnya. Perjanjian ini hanya dapat dicabut berdasarkan kesepakatan bersama atau karena alasan yang ditentukan oleh hukum. Perjanjian harus dibuat dengan itikad baik.

Pasal ini mengandung dua asas penting, yaitu: Asas *konsensualisme*, yang menjabarkan bahwasanya perikatan yang dibuat secara sah mengikat secara hukum bagi para pihak yang membuatnya. Asas *pacta sunt servanda*, yang menyatakan bahwa perjanjian harus dilakukan dengan beritikad baik.

Subekti mengatakan bahwasanya perjanjian ialah suatu peristiwa di mana seseorang berjanji pada orang lain atau dua orang saling berjanji untuk mencapai sesuatu.²⁶

Penelitian ini menunjukkan bahwa elemen tertentu dari perjanjian harus dipenuhi oleh pemegang polis agar dapat dilaksanakan. Suatu perjanjian harus memuat unsur-unsur yang dianggap sah dan mengikat para pihak yang membuatnya.

²⁶ R. Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, Pt.Intermasal, Jakarta, 2002, hlm. 5.

3. Teori Kepastian Hukum

Jan Michiel Otto mengemukakan bahwasanya kepastian hukum sebagai kemungkinan pada situasi tertentu :

- 1) Terdapat peraturan yang jelas (jernih), konsisten, mudah didapatkan, dikeluarkan dan diakui oleh Negara (kekuasaan).
- 2) Instansi-instansi penguasa (pemerintah) mengaplikasikan peraturan hukum ini secara konsisten dan tunduk serta mematuhi.
- 3) Pada prinsipnya warga negara harus menyelaraskan perilakunya dengan peraturan tersebut.
- 4) Hakim (peradilan) yang independen dan tidak berpikir panjang mengimplementasikan aturan hukum ini secara konsisten dalam menyelesaikan sengketa hukum.
- 5) Keputusan pengadilan dilaksanakan secara konkrit.²⁷

Sudikno Mertokusumo mengemukakan bahwasanya kepastian hukum adalah suatu jaminan bahwa hukum itu diterapkan dengan baik.²⁸

Kepastian hukum memerlukan upaya pengaturan hukum dalam peraturan perundang-undangan yang disusun oleh pihak-pihak yang berwibawa dan berwenang, agar peraturan tersebut mempunyai dimensi hukum yang dapat memberikan jaminan kepastian bahwa undang-undang tersebut berfungsi sebagai aturan yang wajib dipatuhi.

F. Orisinalitas Penelitian

1. Skripsi M. YOGA SETYAWAN NIM. 1.111.15.0079 yang berjudul

²⁷ Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum* , Pt. Sinar Grafika, Jakarta, 2011.

²⁸ Asikin Zainal , *Pengantar Tata Hukum Indonesia* , Rajawali Press, Jakarta, 2012. .

“TANGGUNG JAWAB HUKUM PERUSAHAAN ASURANSI TERHADAP TINDAKAN WANPRESTASI KAITANNYA DENGAN PERLINDUNGAN KONSUMEN” 2020. Berfokus pada bentuk penyelesaian sengketa bilamana terjadi pelanggaran yang dilakukan perusahaan asuransi terhadap pemegang polis dan tanggung jawab perusahaan asuransi atas tindakan wanprestasi dalam masalah perlindungan konsumen. Metode penelitian yang dipergunakan yaitu metode penelitian yuridis normatif.

2. Skripsi SYARAFINA SHADRIN NIM 11160480000014 yang berjudul TANGGUNG JAWAB HUKUM PT. ASURANSI JIWASRAYA TERHADAP PEMEGANG POLIS DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 40 TAHUN 2014 TENTANG PERANSURASIAN (STUDI KASUS WANPRESTASI) 2020 yang berfokus pada bentuk tanggung jawab hukum PT. Asuransi Jiwasraya terhadap pemegang polis pada saat perusahaan melakukan wanprestasi serta bagaimana pemenuhan hak pemegang polis oleh PT. Asuransi Jiwasraya. Metode penelitian yang dipergunakan yakni metode penelitian yuridis normatif.
3. Skripsi RATNA DWITA SIANIPAR NIM 17.840.0025 yang berjudul “PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH PEMEGANG POLIS ATAS WANPRESTASI OLEH PERUSAHAAN ASURANSI (STUDI PUTUSAN NOMOR 377/PDT.G/2019/PN.MDN) 2021 yang berfokus pada hak dan kewajiban para pihak pada perjanjian asuransi bilamana terjadi wanprestasi dan upaya hukumnya serta perlindungan hukum nasabah

tertanggung terhadap pelanggaran yang dilaksanakan oleh perusahaan asuransi terkait dengan putusan No. 377/Pdt. Mdn. Adapun metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian yuridis normatif.

Dalam penulisan ini penulis mengambil judul tentang Perlindungan Hukum Pemegang Polis Atas Wanprestasi Oleh Perusahaan Asuransi (Studi Kasus Oleh Perusahaan Asuransi Jiwa Bumiputera Cabang Jambi).

Penelitian skripsi ini berbeda dengan kajian sebelumnya yang mana penulis menelaah rumusan masalah mengenai bagaimana nasabah pemegang polis melakukan tindakan hukum terhadap wanprestasi pada perusahaan asuransi jiwa Bumiputera serta kendala-kendala yang dihadapi PT. Asuransi Jiwa Bumiputera dalam pelaksanaan ganti rugi. Metode penelitian yang dipergunakan adalah empiris.

G. Metode penelitian

1. Tipe penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian yuridis empiris atau dinamakan juga penelitian lapangan, yang menelaah peraturan hukum yang diberlakukan dan apa yang sebenarnya terjadi di masyarakat²⁹.

Penelitian yuridis empiris yaitu penelitian hukum yang berhubungan dengan penerapan atau pelaksanaan ketentuan hukum normatif secara *in action* pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat³⁰.

²⁹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta, 2012, hlm. 126.

³⁰ Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Citra Aditya, Bandung, 2004, hlm. 134.

Titik tolak pengamatannya terletak pada realitas atau peristiwa sosial yang ada dan hidup dalam masyarakat, dan kajian ini memerlukan pengetahuan yang dapat diamati dan terbuka sebagai budaya yang hidup dalam masyarakat.³¹

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di kota jambi pada PT. Asuransi Jiwa Bumiputera yang beralamat di Jl. Profesor DR. Soedewi No.5, Sungai Putri, Telanaipura, Kota Jambi, Jambi 36124, Indonesia.

3. Jenis Data

a. Data Primer

Data primer yang didapatkan dari wawancara dengan pihak PT. Asuransi Jiwa Bumiputera cabang jambi dan pihak pemegang polis Asuransi Jiwa Bumiputera cabang jambi. Dalam penelitian akan dilakukan wawancara terhadap pemegang polis.

Adapun wawancara akan mencakup pertanyaan terkait pengalaman mereka , jenis perlindungan yang diharapkan oleh pemegang polis terhadap perusahaan, cara mereka dalam menghadapi situasi wanprestasi tersebut.

Disamping itu untuk wawancara terhadap pihak PT. Asuransi jiwa Bumiputera cabang jambi akan mencakup pertanyaan terkait perspektif tentang kendala yang dihadapi dalam proses pelaksanaan ganti rugi kepada nasabah, faktor-faktor tertentu yang membuat proses ganti rugi menjadi kompleks atau terhambat dan cara mengatasi kendala yang muncul dalam pelaksanaan ganti rugi terhadap nasabah.

³¹ Bahder Johan Nasution, *Metode Penelitian Ilmu Hukum, Cetakan 1*, Mandar Maju, Bandung, 2008, hlm. 125

Selanjutnya juga terkait dengan peraturan atau kebijakan internal yang mempengaruhi pelaksanaan ganti rugi pada nasabah, komunikasi yang dilakukan dengan nasabah dalam menghadapi kendala dalam proses ganti rugi, tantangan khusus yang dihadapi oleh perusahaan, mekanisme penyelesaian sengketa dan keluhan nasabah, evaluasi dan perbaikan yang akan dilakukan terhadap proses pelaksanaan ganti rugi untuk menjaga kepercayaan nasabah.

b. Data Sekunder

Data sekunder yang diambil dari sejumlah sumber seperti buku, peraturan hukum, jurnal ilmu hukum, artikel online, dan sumber tertulis lainnya menjadi landasan penelitian ini.

4. Populasi dan Sampel Penelitian

a. Populasi

Populasi adalah keseluruhan individu, objek, gejala atau berbagai kejadian mencakup tempat, waktu, dan gejala dan merupakan unit satuan yang harus diteliti. Populasi yang hendak diteliti pada penelitian ini yaitu nasabah pemegang polis PT. Asuransi Jiwa Bumiputera Cabang Jambi dan pihak PT. Asuransi Jiwa Bumiputera Cabang Jambi.

Populasi pada penelitian ini yaitu nasabah yang tercatat pada tahun 2023 yang berjumlah sebanyak 180 orang yang merupakan nasabah pemegang polis dengan kategori belum mendapatkan pembayaran atau claim pembayaran dari PT. Asuransi Jiwa Bumiputera Cabang Jambi

b. Sampel

Sugiyono menjabarkan bahwa sampel adalah perwakilan dari populasi, sumber data pada penelitian, dimana populasi adalah sebagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut³².

Tata cara penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling*. Sugiyono mengemukakan bahwasanya *accidental sampling* yaitu teknik penarikan sampel sesuai dengan kebetulan, yakni siapapun yang secara tidak sengaja ditemui oleh peneliti bisa dipergunakan sebagai sampel, bilamana orang yang ditemui itu kebetulan dipandang sesuai sebagai sumber data.

Sampel yang akan dimintai keterangannya sebanyak 10% dari jumlah populasi yang merupakan nasabah pemegang polis dengan claim pembayaran yang tidak sesuai.

5. Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui dua teknik utama: wawancara dan studi kepustakaan. Wawancara dilakukan dengan narasumber nasabah pemegang polis PT. Asuransi Jiwa Bumiputera Cabang Jambi dan pihak PT. Asuransi Jiwa Bumiputera Cabang Jambi untuk memperoleh pandangan dan informasi langsung. Selanjutnya analisis bahan hukum pada penelitian mempergunakan metode deskriptif kualitatif dengan menghasilkan data analisis deskriptif.

6. Pengolahan dan Analisis Data

Data pada penelitian ilmiah ini dikelola sedemikian rupa, peneliti mempergunakan beberapa langkah dalam pengolahan data,

³² Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung, 2012. hlm. 35.

langkah pertama yang dilakukan penulis adalah dengan mengelompokan data sesuai dengan nominal asuransi pemegang polis, untuk memastikan informasi tersaji secara terstruktur dan mudah dipahami penulis juga menambahkan narasi .

Adapun analisis data yang dipergunakan yaitu analisis deskriptif dari hasil wawancara kepada nasabah pemegang polis dan pihak PT. Asuransi Jiwa Bumiputera Cabang Jambi, dengan demikian memberikan gambaran hasil secara menyeluruh.

I. Sistematika Penulisan

Penulisan penelitian ini mencakup empat bab,yaitu :

Bab I berisi pendahuluan. Pada bab ini penulis akan memaparkan latar belakang yang memuat isu-isu hukum yang menjadi acuan pemilihan judul, perumusan masalah, tujuan penelitiannya, manfaat penelitian, kerangka konseptual, landasan teori, metode penelitian, dan sistematika penulisan. **Bab II** berisi Tinjauan Umum tentang dasar pengertian perlindungan hukum, wanprestasi, dan asuransi.

Bab III, penulis akan menjelaskan perlindungan hukum terhadap nasabah pemegang polis atas wanprestasi oleh perusahaan asuransi (studi asuransi bumi putera cabang jambi) khusus pemegang polis atas wanprestasi yang dilaksanakan oleh perusahaan asuransi jiwa bumiputera serta apa kendala yang dihadapi oleh PT. Asuransi Jiwa Bumiputera dalam pelaksanaan ganti rugi. Adapun metode penelitian yang digunakan yaitu empiris.

Bab IV berisi Penutup dan Kesimpulan yang mencakup dua subbab, yakni kesimpulan dan saran-saran dari permasalahan yang

terdapat pada bab-bab sebelumnya. Pembahasan tiap bab saling berhubungan untuk menciptakan suatu eksposisi yang sistematis, penulis menguraikan dalam bentuk sistematikanya mengenai upaya hukum yang dilaksanakan oleh nasabah.