

PERLINDUNGAN HUKUM PEMEGANG POLIS ASURANSI DALAM MEMBAYAR KLAIM ASURANSI

Darania Anisa

UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, Indonesia
e-mail: darania@iain-padangsidempuan.ac.id

Ovi Ariyanti

STAI Tanbihul Ghofilin Banjarnegara, Indonesia
e-mail: ovi@stai-tangho.ac.id

Aang Asari

UIN Walisongo Semarang, Indonesia
e-mail: aangasari@walisongo.ac.id

Ma'ruf Hidayat

UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, Indonesia
e-mail: marufhidayat66@gmail.com

Abstract

Increasing public awareness and trust in the insurance sector is considered capable of providing protection from various uncertainties during a pandemic. If you look at the performance of the insurance industry, in the third quarter of 2021 the total income for the life insurance industry in Indonesia will reach Rp. 171.4 trillion or a significant growth of 38.7 percent from the 2017 period. However, total claims have decreased from year to year, in 2019 it reached 114 trillion and in 2021 it reached Rp 107 trillion, down 2 percent. So that there are complaints from the public regarding the difficulty of submitting an insurance claim, rejection of claims from insurance companies even though they always pay insurance premiums, of course, this is an important note to resolve. Legal protection is found for the policy holder/insured in the payment of insurance claims, namely if the default insurer does not perform the performance as agreed in the insurance policy, the insured can take legal action in the form of a lawsuit through the court or settlement through the existing mechanism in the insurance policy. And also the obligation of the insurer to the insured is to pay insurance claims in accordance with the amount of coverage stated in the insurance policy.

Keywords: *Legal Protection, Insurance Policy Holders, Insurance Claims, Insurance*



A. Pendahuluan

Asuransi merupakan lembaga pengalihan risiko yang memiliki peran penting dalam pembangunan masyarakat. Dalam kehidupan manusia, selalu ada risiko yang mengintai, seperti sakit, kecelakaan, atau kehilangan harta benda akibat kebakaran, pencurian, dan bencana alam. Asuransi sendiri dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) diartikan sebagai pertanggungan, kesepakatan antara dua pihak.¹ Pengertian asuransi yang dikutip dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yakni perjanjian antara perusahaan asuransi dengan pemegang polis yang menjadi dasar penerimaan premi oleh perusahaan asuransi sebagai kompensasi berupa penggantian atau pengurangan kerugian.² Jadi dalam hal ini mengasuransikan sesuatu (jiwa, harta benda, dan sebagainya) berarti menyerahkan atau membagi kerugian kepada perusahaan asuransi.

Peraturan terkait perasuransian di Indonesia telah diatur dalam UU No. 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian. Perusahaan asuransi di Indonesia sudah ada sejak tahun 1816 Masehi. Perusahaan asuransi pertama bernama Laut Samarang didirikan oleh pemerintah kolonial Belanda. Bersamaan dengan itu juga didirikan beberapa perusahaan asuransi lain yaitu Laut Jawa, Arjoeno Veritas dan Mercurius yang merupakan kantor cabang perusahaan asuransi yang berkedudukan di Belanda, Inggris dan negara-negara Eropa lainnya. Tujuan perusahaan adalah untuk melindungi risiko orang-orang Belanda dan armada pengangkut rempah-rempahnya.³

Hingga tahun 2020, terdapat 148 perusahaan asuransi di Indonesia yang meliputi: asuransi jiwa, asuransi kerugian, reasuransi, badan penyelenggara jaminan sosial, dan asuransi wajib. Dan memiliki 228 perusahaan penunjang asuransi yang meliputi: pialang asuransi, pialang reasuransi, penilai kerugian, konsultan aktuaria, agen asuransi.⁴ Dengan jumlah penduduk Indonesia mencapai 273,87 juta jiwa per 31 Desember 2021.

Dalam beberapa tahun terakhir, kepercayaan masyarakat terhadap asuransi mulai meningkat didukung oleh pertumbuhan industri asuransi di Indonesia. Kenaikan jumlah premi tersebut tidak lepas dari kerja keras industri asuransi yang aktif melakukan

¹ Depdikbud RI, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1990).

² Otoritas Jasa Keuangan, "Asuransi," Otoritas Jasa Keuangan, 2021, <https://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/pages/asuransi.aspx>.

³ Info Bank, "Asuransi," *Majalah Info Bank* (Jakarta, 2018), www.infobankstore.com.

⁴ Badan Pusat Statistik, "Jumlah Perusahaan Asuransi Dan Perusahaan Penunjang Asuransi," Bps.go.id, accessed February 12, 2022, <https://www.bps.go.id/indicator/13/1080/1/jumlah-perusahaan-asuransi-dan-perusahaan-penunjang-asuransi.html>.



sosialisasi kepada masyarakat sehingga masyarakat sudah mulai percaya dengan asuransi. Meski Indonesia mengalami pandemi sejak tahun 2020 hingga saat ini, minat masyarakat terhadap asuransi terus meningkat. Berdasarkan *Manulife Asia Care Survey* yang dirilis pada awal tahun 2021, menunjukkan bahwa 43 persen responden di Indonesia berinisiatif untuk mencari informasi tentang produk dan layanan asuransi dalam menghadapi pandemi.⁵

Meningkatnya kesadaran masyarakat untuk berasuransi di masa pandemi ini menggambarkan kepercayaan masyarakat terhadap sektor asuransi yang dinilai mampu memberikan perlindungan dari berbagai ketidakpastian di masa pandemi. Direktur Eksekutif Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI), Togar Pasaribu mengatakan, kinerja industri asuransi tahun 2022 akan lebih baik dari tahun 2021, jika melihat kinerja industri asuransi, pada triwulan III tahun 2021 total pendapatan industri asuransi jiwa di Indonesia akan mencapai Rp. 171,4 triliun atau tumbuh signifikan 38,7 persen dari periode 2020 yang mencapai Rp 123,6 triliun menjadi 171,4 triliun. Adapun total klaim mengalami penurunan dari tahun ke tahun, pada tahun 2019 mencapai 114 triliun dan pada tahun 2021 mencapai Rp. 107 triliun atau turun 2 persen.⁶

Tumbuhnya kepercayaan masyarakat terhadap asuransi bukan berarti tidak akan ada kekecewaan yang dapat muncul dari masyarakat terhadap perusahaan asuransi. Adanya keluhan dari masyarakat mengenai sulitnya pengajuan klaim asuransi, penolakan klaim dari perusahaan asuransi padahal selalu membayar premi asuransi menjadi catatan penting untuk diselesaikan. Dikutip dari investor.id, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencatat per 20 Juni 2021 terdapat 40% dari total 2.600 pengaduan terkait asuransi terkait sulitnya pemegang polis mencairkan klaim.⁷ Oleh karena itu, dalam artikel ini akan dibahas hal-hal yang berkaitan dengan perlindungan hukum pemegang polis asuransi dalam pembayaran klaim asuransi. Hal ini dilakukan agar pemegang polis dan perusahaan asuransi memahami sepenuhnya hak dan kewajiban kedua belah pihak.

⁵ Lilis Setyaningsih, "Minat Masyarakat Terhadap Asuransi Saat Pandemi Terus Meningkat," *Wartakotalive.Com*, 2022, <https://wartakota.tribunnews.com/2022/01/03/minat-masyarakat-terhadap-asuransi-saat-pandemi-terus-meningkat-unitlink-tumbuh?page=2>.

⁶ Munir Fuady, *Pengantar Hukum Bisnis: Menata Bisnis Modern Di Era Global* (Bandung: Citra Aditya Bhakti, 2005).

⁷ Prisma Ardianto, "40% Pengaduan Tentang Asuransi Terkait Pencairan Klaim," *Investor.Id*, 2021, <https://investor.id/finance/252966/40-pengaduan-tentang-asuransi-terkait-pencairan-klaim>.



B. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian hukum normatif. Johny Ibrahim menyatakan bahwa penelitian hukum normatif adalah suatu prosedur penelitian ilmiah untuk menemukan kebenaran berdasarkan logika ilmu hukum dari sisi normatif. Logika ilmiah dalam penelitian hukum normatif dibangun berdasarkan disiplin ilmu hukum normatif, yaitu ilmu hukum yang objeknya adalah hukum itu sendiri.⁸

Penelitian ini bersifat deskriptif analitik, yaitu penelitian yang mendeskripsikan, mengkaji, menjelaskan dan menganalisis suatu peraturan hukum, dengan demikian penelitian ini menggunakan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan analisis kasus tertentu dari berbagai aspek hukum.

C. Pembahasan

Pengertian Asuransi

Asuransi merupakan serapan dari bahasa Belanda *assurantie*, sedangkan dalam bahasa Inggris dikenal dengan *assurance*. Dalam bahasa Belanda selain istilah *assurantie* dikenal istilah lain yang memiliki arti yang sama yaitu *verzekering*. Dewasa ini dikenal dua istilah yaitu asuransi dan pertanggungan, sehingga di kalangan perguruan tinggi dikenal istilah Hukum Perasuransian atau *Insurance Law*. Kedua istilah ini memiliki arti dan makna yang sama.

Dari segi ekonomi, asuransi adalah lembaga keuangan, karena perusahaan asuransi menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk premi dan dana yang dihimpun dikelola atau diinvestasikan, digunakan untuk membiayai pembangunan. Dilihat dari tujuannya, asuransi memiliki tujuan untuk memberikan perlindungan (proteksi) atas kerugian finansial seseorang yang disebabkan oleh suatu kejadian yang tidak terduga. Dengan demikian asuransi mengambil alih resiko yang akan dihadapi seseorang di masa yang akan datang.⁹

Pengertian pertanggungan atau asuransi terdapat dalam Pasal 246 KUHD, yaitu: “Asuransi adalah suatu perjanjian dengan mana penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima suatu premi untuk menggantikannya karena kerugian yang

⁸ Johny Ibrahim, *Teori Dan Metode Penelitian Hukum Normatif* (Malang: Bayumedia Publishing, 2007).

⁹ Sentosa Sembiring, *Asuransi Sebagai Lembaga Perlindungan Dalam Percikan Gagasan Tentang Hukum* (Bandung: Mandar Maju, 1998).



diharapkan, kerusakan, atau kerugian yang mungkin dideritanya. menderita akibat suatu peristiwa yang belum tentu terjadi.”

Pada hakekatnya, asuransi adalah perjanjian antara nasabah asuransi (tertanggung) dan perusahaan asuransi (penanggung) mengenai pengalihan risiko dari nasabah kepada perusahaan asuransi. Risiko yang dialihkan antara lain: kemungkinan kerugian material yang dapat dinilai dengan uang yang dialami nasabah, sebagai akibat dari terjadinya suatu peristiwa yang mungkin atau tidak mungkin terjadi.

Berdasarkan pengertian di atas, dapat ditarik beberapa kesimpulan mengenai perjanjian asuransi, yaitu:

- a. Rumusan pertanggungan dalam Pasal 246 KUHD hanya berlaku untuk pertanggungan kerugian;
- b. Asuransi adalah perjanjian timbal balik. Hal ini karena ada hak dan kewajiban antara tertanggung dan penanggung;
- c. Asuransi adalah perjanjian bersyarat. Hal ini karena pelaksanaan kewajiban penanggung bergantung pada terjadinya *unspecified event*, yaitu suatu peristiwa yang tidak diharapkan dan tidak diharapkan terjadi;
- d. Asuransi adalah perjanjian kompensasi. Hal ini karena Pasal 246 KUHD menekankan penggantian kerugian yang sebenarnya diderita tertanggung.

Asuransi adalah perjanjian antara dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis, yang menjadi dasar penerimaan premi oleh perusahaan asuransi dengan imbalan:

- a. Memberikan ganti rugi kepada tertanggung/pemegang polis karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita oleh tertanggung/pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti, atau;
- b. Memberikan pembayaran berdasarkan kematian tertanggung atau pembayaran berdasarkan hidup tertanggung dengan manfaat yang besarnya telah ditentukan dan/atau berdasarkan hasil pengelolaan dana.

Dengan demikian tampak bahwa pengertian asuransi dalam UU No. 40 Tahun 2014 lebih luas dari pengertian asuransi dalam KUHD. Pasal 246 secara tegas hanya mencakup asuransi kerugian. Sedangkan dalam Ketentuan Umum Pasal 1 UU No. 40 Tahun 2014 telah mengcover asuransi kerugian.



Berdasarkan definisi KUHD dan UU No. 40 Tahun 2014, asuransi mengandung empat unsur yaitu:¹⁰

- a. Pihak peserta (*tertanggung*) yang berjanji akan membayar premi kepada penanggung, sekaligus atau secara angsuran.
- b. Pihak (*penanggung*) yang berjanji akan membayar sejumlah uang (ganti rugi) tertentu kepada peserta, sekaligus atau bertahap jika terjadi sesuatu yang mengandung unsur ketidakpastian.
- c. Suatu kejadian (*kecelakaan*) yang tidak pasti (yang tidak diketahui sebelumnya).
- d. Bunga (*interest*) yang mungkin mengalami kerugian karena peristiwa yang tidak pasti.

Perjanjian asuransi sebagaimana perjanjian lainnya berlaku asas-asas umum hukum perjanjian/kontrak. Namun, selain itu berlaku prinsip-prinsip perjanjian asuransi sebagai berikut:¹¹

- a. Ganti Rugi

Asas Asas ini menetapkan bahwa tujuan utama perjanjian asuransi adalah untuk membayar ganti rugi jika terjadi risiko atas objek yang dijamin oleh asuransi.

- b. Bunga yang dapat diasuransikan

Mengatur bahwa agar suatu perjanjian asuransi dapat dilaksanakan, objek yang dipertanggungkan harus merupakan *insurable interest*, yaitu suatu kepentingan yang dapat dinilai dengan uang. Sesuai dengan hukum yang berlaku, kepentingan prinsip harus sudah ada pada saat perjanjian asuransi ditandatangani.

- c. Prinsip transparansi

Prinsip ini mengatur bahwa pemegang polis harus beritikad baik, terbuka penuh, yaitu harus mengungkapkan segala hal penting yang berkaitan dengan obyek yang dipertanggungkan. Jika ada informasi yang tidak diungkapkan atau tidak benar padahal informasi tersebut sangat penting, sehingga jika perusahaan asuransi/penanggung mengetahuinya terlebih dahulu, pihak penanggung tidak akan mau menjamin meskipun pemegang polis/tertanggung beritikad baik. Hal ini mengakibatkan pembatalan perjanjian asuransi.

- d. Untuk kepentingan perusahaan asuransi/penanggung

¹⁰ Sembiring.

¹¹ Fuady, *Pengantar Hukum Bisnis: Menata Bisnis Modern Di Era Global*.



Prinsip subrogasi ini mengatur bahwa apabila karena suatu sebab terhadap obyek yang sama pemegang polis/tertanggung juga memperoleh ganti rugi dari pihak ketiga, maka pada prinsipnya tertanggung tidak boleh menerima ganti rugi dua kali sehingga ganti rugi dari pihak ketiga tersebut menjadi hak pemegang polis. perusahaan asuransi/penanggung. Tertanggung bahkan harus bertanggung jawab jika melakukan tindakan yang dapat menghalangi tertanggung untuk memperoleh hak dari pihak ketiga. Hal ini dapat menyimpang jika dinyatakan secara jelas dalam perjanjian asuransi.

e. Prinsip perjanjian bersyarat

Seperti yang telah dijelaskan, bahwa asuransi merupakan perjanjian bersyarat. Dalam perjanjian asuransi harus ditentukan syarat bahwa apabila terjadi suatu peristiwa tertentu, maka sejumlah tertentu ganti rugi akan dibayarkan oleh perusahaan asuransi/penanggung. Jika peristiwa itu tidak terjadi, maka kompensasi tidak diberikan.

f. Prinsip kovenan kesempatan

Perjanjian asuransi adalah kontrak kebetulan. Menurut KUH Perdata, perjanjian untung-untungan adalah suatu perbuatan yang hasilnya mengenai pro dan kontra, baik bagi semua pihak maupun pihak tertentu, tergantung pada suatu peristiwa yang tidak pasti.

Perlindungan Hukum Kepada Warga Negara

Salah satu fungsi hukum adalah memberikan perlindungan kepada warga negara. menurut Philipus M. Hadjon, dalam kaitannya dengan perlindungan hukum kepada rakyat yang wajib diberikan oleh pemerintah/penguasa, dibedakan menjadi dua jenis perlindungan, yaitu perlindungan preventif dan perlindungan represif.¹²

Berkaitan dengan perlindungan hukum preventif, masyarakat diberi kesempatan untuk mengajukan keberatan (*inspraak*) atau pendapat sebelum suatu keputusan pemerintah berbentuk definitif. Dengan demikian, perlindungan hukum preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, sedangkan perlindungan represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Perlindungan preventif mempunyai arti yang besar bagi

¹² Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Di Indonesia* (Surabaya: Penerbit Bina Ilmu, 1987).



tindakan pemerintah yang dilandasi kebebasan bertindak, karena mendorong pemerintah untuk berhati-hati dalam mengambil keputusan, sedangkan perlindungan hukum represif adalah upaya perlindungan hukum yang dilakukan melalui peradilan, baik peradilan umum maupun peradilan. pengadilan tata usaha negara.

Perlindungan hukum oleh negara/pemerintah lebih ditekankan pada unsur negara/pemerintah sebagai pemegang kedaulatan. Oleh karena itu, perlindungan hukum yang diberikan negara/pemerintah kepada warganya dapat dilihat dari perangkat hukum dan kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah.¹³ Perlindungan hukum adalah segala upaya yang menjamin kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Kalimat yang berbunyi “segala upaya untuk menjamin kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk menghapuskan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi melindungi tertanggung/polis asuransi.

Prinsip Tanggung Jawab dalam hukum

Ada dua istilah yang merujuk pada tanggung jawab dalam kamus hukum, yaitu liabilitas dan tanggung jawab. Liability mengacu pada legal responsibility, yaitu pertanggungjawaban atas akibat kesalahan yang dilakukan oleh subjek hukum, sedangkan responsibility mengacu pada tanggung jawab politik.

Secara umum asas tanggung jawab dalam hukum dibedakan sebagai berikut:¹⁴

- a. Asas Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan. Dalam KUH Perdata, khususnya Pasal 1365, 1366, dan 1367, prinsip ini dipegang teguh. Asas ini menyatakan, seseorang baru dapat dimintai pertanggungjawaban secara hukum apabila terdapat unsur kesalahan. Pasal 1365 KUHPerdata yang biasa dikenal dengan pasal tentang perbuatan melawan hukum mensyaratkan terpenuhinya empat unsur pokok, yaitu: (1) adanya perbuatan, (2) adanya unsur kesalahan, (3) unsur kesalahan. kerugian yang diderita, (4) adanya hubungan sebab akibat antara kesalahan dan kerugian.
- b. Prinsip Praduga Untuk Selalu Bertanggung Jawab. Asas ini menyatakan bahwa terdakwa dimintai pertanggungjawaban sampai ia dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah. Beban pembuktian ada pada terdakwa.

¹³ Lalu Husni, *Hukum Penempatan Dan Perlindungan TKI* (Malang: Penerbit Program Pascasarjana Universitas Brawijaya, 2010).

¹⁴ Heni Sukartati, *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Multi Level Marketing* (Medan: Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara, 2007).



- c. Praduga Tidak Selalu Bertanggung Jawab. Prinsip ini kebalikan dari prinsip kedua. Prinsip ini dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas. Contoh penerapan asas ini adalah hukum pengangkutan. Kehilangan atau kerusakan bagasi kabin atau bagasi jinjing, yang biasanya berada di bawah dan di bawah kendali penumpang, menjadi tanggung jawab penumpang.
- d. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak. Asas ini diidentikkan dengan asas tanggung jawab mutlak, dimana asas tanggung jawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualian. Namun, ada juga ahli yang membedakan kedua istilah di atas. Ada pendapat yang menyatakan, *strict liability* adalah asas tanggung jawab yang menetapkan tidak ada kesalahan sebagai faktor penentu. Namun, ada pengecualian yang memungkinkan untuk dilepaskan dari tanggung jawab, misalnya dalam situasi *force forward*. Sedangkan *absolute liability* adalah asas tanggung jawab tanpa kesalahan dan tanpa pengecualian.
- e. Prinsip Tanggung Jawab dengan Batasan. Prinsip ini sangat disukai oleh para pelaku usaha untuk dimasukkan sebagai klausula eksonerasi dalam perjanjian baku yang mereka buat.

Adapun tanggung jawab hukum yang dapat dibebankan kepada pelaku usaha apabila dalam menjalankan usahanya masih menyimpang atau tidak menaati ketentuan ini¹⁵

- a. Kewajiban kontraktual

Tanggung jawab kontraktual adalah tanggung jawab perdata berdasarkan perjanjian/kontrak dari pelaku usaha (baik barang maupun jasa) atas kerugian yang diderita konsumen karena mengkonsumsi atau menggunakan barang dan/atau jasa yang disediakan.

- b. Kewajiban produk

Tanggung jawab produk adalah tanggung jawab perdata langsung pelaku usaha atas kerugian yang diderita konsumen sebagai akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkan. Inti dari *strict liability* adalah tanggung jawab berdasarkan perbuatan melawan hukum. Tanggung jawab produk akan digunakan oleh konsumen untuk

¹⁵ Johannes Gunawan, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999," *Jurnal Hukum Bisnis* 8, no. 1 (2018).



memperoleh ganti rugi langsung dari produsen (barang) meskipun konsumen tidak memiliki hubungan kontraktual dengan produsen.

c. Tanggung jawab pidana

Pertanggungjawaban pidana adalah pertanggungjawaban pidana pelaku usaha (baik barang maupun jasa) karena telah mengganggu keselamatan dan keamanan masyarakat (konsumen), selain sanksi pidana, pelaku usaha masih dapat dikenakan sanksi pidana tambahan, berupa:

- 1) Penyitaan barang tertentu
- 2) Pengumuman keputusan hakim
- 3) Pembayaran kompensasi
- 4) Perintah penghentian kegiatan tertentu yang menimbulkan kerugian konsumen

Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Pemegang Polis Asuransi

Peraturan terkait perjanjian asuransi tertuang dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata), Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUH Dagang), dan UU No. 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, dan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

a. Hukum Perdata (KUH Perdata)

- 1) Pasal 1320 KUH Perdata. Pasal ini mengatur syarat-syarat sahnya perjanjian, yaitu: sepakat mengikatkan diri, kesanggupan untuk mengadakan perikatan, suatu hal tertentu, sebab yang halal. Maka dalam hal ini apabila pemegang polis menemukan adanya penyesatan, paksaan dan penipuan dari pihak perasuransian, maka permohonan pembatalan perjanjian perasuransian dapat diajukan ke Pengadilan, dan apabila perjanjian dinyatakan batal seluruhnya atau sebagian, maka pemegang polis berhak menuntut pengembalian premi yang telah dibayarkan.¹⁶
- 2) Pasal 1266 KUH Perdata. Pasal ini mengatur syarat-syarat pembatalan selalu dicantumkan dalam perjanjian timbal balik jika salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya. Misalnya, dalam hal keterlambatan pembayaran premi, dapat dimintakan pembatalan kepada hakim. Namun dalam praktiknya biasanya terdapat klausula yang menyatakan bahwa perjanjian asuransi tidak akan berjalan jika premi

¹⁶ Man Suparman dan Endang Sastrawidjaja, *Hukum Asuransi: Perlindungan Tertanggung Asuransi Deposito Usaha Perasuransian* (Bandung: Alumni, 1997).



tidak dibayar tepat waktu. Hal ini dilakukan sebagai upaya menghindari kasus keterlambatan pembayaran.

- 3) Pasal 1267 KUH Perdata. Pasal ini dapat diterapkan dalam perjanjian asuransi, apabila perusahaan asuransi yang berkewajiban memberikan ganti rugi tetapi mengingkari janjinya, maka pemegang polis berhak menuntut penggantian biaya, ganti kerugian dan bunga.
 - 4) Pasal 1253 sampai dengan Pasal 1262 KUH Perdata. Dalam perjanjian asuransi, kinerja perusahaan asuransi/penanggung tergantung pada peristiwa yang tidak pasti akan terjadi, untuk mencegah hal tersebut pihak penanggung akan menambahkan syarat lain dalam memberikan ganti rugi atau sejumlah uang. Maka dalam hal ini pemegang polis harus memperhatikan ketentuan yang terdapat dalam Pasal 1253 sampai dengan Pasal 1262 KUH Perdata.
 - 5) Pasal 1318 KUH Perdata. Pasal ini dapat digunakan oleh ahli waris pemegang polis untuk menuntut penanggung memberikan ganti rugi.
 - 6) Pasal 1338 KUH Perdata. Pasal ini memuat beberapa asas dalam perjanjian, yaitu: 1) asas mengikat; 2) asas amanah, 3) asas itikad baik.
 - 7) Pasal 1365 KUH Perdata. Pasal ini dapat digunakan oleh pemegang polis untuk menggugat penanggung, apabila dapat dibuktikan bahwa penanggung telah melakukan perbuatan yang merugikan tertanggung.
- b. Hukum Dagang (KUH Dagang)
- 1) Pasal 254 KUHD. Pasal ini memuat larangan para pihak dalam perjanjian, baik pada saat perjanjian diadakan maupun selama jangka waktu perjanjian asuransi yang menyatakan melepaskan hal-hal yang diwajibkan oleh undang-undang. Hal ini dilakukan untuk mencegah agar perjanjian asuransi tidak menjadi pertaruhan atau pertaruhan.
 - 2) Pasal 257 dan Pasal 258 KUHD. Pasal ini menjelaskan bahwa perjanjian asuransi dikeluarkan segera setelah ditutup, hak dan kewajiban tertanggung dan penanggung mulai berlaku sejak saat itu. Jadi dalam hal ini, jika kedua belah pihak telah menutup akad tetapi polis belum dibuat, maka pemegang polis tetap berhak menuntut ganti rugi jika peristiwa yang diperjanjikan itu terjadi. Hal ini dapat dibuktikan dengan alat bukti, misalnya korespondensi antara penanggung dengan tertanggung, nota penanggung, nota penutup, dan lain-lain.



3) Pasal 260 dan Pasal 261 KUHD. Pasal ini mengatur asuransi yang ditutup oleh broker atau agen. Pasal 260 mengatur bahwa jika perjanjian asuransi dengan broker, polis yang ditandatangani harus diserahkan dalam waktu delapan hari sejak ditandatangani. Sedangkan Pasal 261 menentukan bahwa apabila terjadi kelalaian dalam hal yang diatur dalam Pasal 259 dan Pasal 260, penanggung wajib memberikan ganti rugi.

c. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Secara umum ketentuan UU Perlindungan Konsumen ini lebih banyak mengatur tentang perilaku pelaku usaha. Hal ini dimaklumi, karena kerugian yang diderita konsumen seringkali merupakan akibat pelaku usaha, sehingga perilaku pelaku usaha tersebut perlu diatur dan pelanggar dikenakan sanksi yang setimpal. Sehingga dapat dilihat bahwa inti dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini adalah mengatur perilaku pelaku usaha dengan tujuan agar konsumen terlindungi secara hukum.¹⁷

Memperhatikan pengertian konsumen dan pelaku usaha dalam UU Perlindungan Konsumen sebagaimana tercantum dalam Pasal 1 angka 1, serta Pasal 13 dan Pasal 14 angka 3 UU No. 8 Tahun 1999. Jadi pemegang polis atau tertanggung dalam perjanjian asuransi dapat dikatakan sebagai konsumen atau pengguna jasa. Dan perusahaan asuransi atau penanggung dapat disebut sebagai pelaku usaha yang melakukan kegiatan usaha di bidang jasa yaitu industri asuransi.

Jika dikaitkan dengan perjanjian asuransi, maka hak pemegang polis/tertanggung sebagai konsumen meliputi:

- 1) Pasal 4 Pasal ini memuat hak pemegang polis/tertanggung
 - a) Hak untuk memilih jenis asuransi yang ditawarkan
 - b) Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai manfaat dan jaminan asuransi
 - c) Hak untuk didengar pendapat dan pengaduannya tentang pelayanan dan pelayanan petugas asuransi.
 - d) Hak untuk memperoleh advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen, dalam hal terjadi sengketa.

¹⁷ Gunawan, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999."



- e) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
 - f) Hak untuk memperoleh kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- 2) Pasal 5 Pasal ini memuat kewajiban pemegang polis/tertanggung
- a) Baca atau ikuti petunjuk informasi dan prosedur yang ditetapkan oleh perusahaan asuransi
 - b) Itikad baik dalam melakukan transaksi atau penutupan perjanjian asuransi
 - c) Bayar sesuai kurs yang disepakati
 - d) Mengikuti upaya hukum penyelesaian sengketa perlindungan konsumen dengan baik
- 3) Pasal 6 Pasal ini memuat hak-hak perusahaan perasuransian sebagai pelaku usaha
- a) Hak untuk menerima pembayaran premi sesuai dengan perjanjian
 - b) Hak untuk memperoleh perlindungan hukum dari perbuatan konsumen atau tertanggung yang beritikad buruk
 - c) Hak untuk melakukan pembelaan diri secara tepat dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen
 - d) Hak untuk memulihkan nama baik, apabila tidak terbukti secara hukum kerugian konsumen bukan disebabkan oleh jasa yang diperjualbelikan
 - e) Hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya
- 4) Pasal 7 Pasal ini memuat kewajiban perusahaan asuransi sebagai pelaku usaha
- a) Memiliki itikad baik dalam menjalankan kegiatan usahanya
 - b) Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai manfaat dan jaminan dari asuransi yang ditawarkan
 - c) Memperlakukan dan melayani konsumen secara jujur dan tidak diskriminatif, memberikan kompensasi, ganti rugi atau ganti rugi atas kerugian yang diderita konsumen

Bentuk Penyelesaian Sengketa Antara Pemegang Polis Asuransi Dengan Perusahaan Asuransi Dalam Pembayaran Klaim Asuransi

Sengketa adalah pertentangan antara dua pihak atau lebih yang bersumber dari perbedaan persepsi mengenai suatu kepentingan atau hak milik yang dapat menimbulkan



akibat hukum bagi keduanya. Dalam perjanjian asuransi antara pemegang polis/tertanggung dengan perusahaan asuransi/penanggung sering terjadi perselisihan terutama mengenai pembayaran klaim asuransi. Secara umum penyebab terjadinya sengketa disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain:

a. Pemegang polis asuransi/tertanggung

Beberapa faktor yang menyebabkan sulitnya pengajuan klaim asuransi dari tertanggung itu sendiri, antara lain:

- 1) Tidak memberikan informasi yang diminta oleh penanggung dalam hal-hal yang perlu diberitahukan dengan baik
- 2) Tidak membayar premi asuransi sesuai kesepakatan
- 3) Tidak melengkapi dokumen-dokumen yang diperlukan oleh penanggung, baik selama masa asuransi maupun dalam mengajukan klaim
- 4) *Connoisseur* juga sering terlambat mengajukan klaim ketika tertanggung meninggal dunia, sehingga terkadang pengajuan klaim sudah melewati tanggal pengajuan klaim.

b. Perusahaan asuransi/Penanggung

Beberapa faktor yang menyebabkan sulitnya pengajuan klaim asuransi dari pihak penanggung, antara lain:

- 1) Tidak menjelaskan isi polis asuransi kepada tertanggung, sehingga tertanggung terkadang tidak memahami isi polis asuransi sehingga menimbulkan multitafsir antara tertanggung dan penanggung
- 2) Tidak membayar uang pertanggungan kepada pemegang polis jika masa kontrak telah berakhir dan kepada orang atau ahli waris yang ditunjuk jika tertanggung telah meninggal dunia
- 3) Tidak membayar nilai tunai polis kepada pemegang polis yang mengakhiri perjanjian asuransi sebelum berakhirnya masa pertanggungan

c. Penerima manfaat pada umumnya sulit menerima hak tertanggung, karena:

- 1) Tidak memberitahukan penanggung tentang kematian tertanggung
- 2) Tidak dapat membuktikan bahwa uang dapat dikumpulkan dari perusahaan asuransi
- 3) Tidak dapat membuktikan haknya untuk menerima uang pertanggungan
- 4) Kwitansi terakhir pembayaran premi



Hal tersebut di atas sering menimbulkan keluhan antara tertanggung yang merasa haknya telah dilanggar oleh penanggung. setelah tertanggung menyampaikan pengaduannya, maka langkah selanjutnya pihak penanggung akan merespon dengan menunjukkan reaksi atau pengaduan negatif, hal ini akan menimbulkan konflik. setelah konflik menyebar dan dibawa ke pengadilan, itu berubah menjadi perselisihan.

Bentuk Penyelesaian Sengketa Klaim Asuransi

Penyelesaian sengketa klaim asuransi dalam Pasal 23 UUPK mengatur bahwa apabila pelaku usaha menolak atau tidak memberikan tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas gugatan konsumen, konsumen diberikan hak untuk menggugat pelaku usaha tersebut dan menyelesaikan sengketa yang timbul. melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau mengajukan gugatan ke Pengadilan. Sedangkan untuk penyelesaian di luar Pengadilan telah dibentuk Badan Mediasi Asuransi Indonesia (BMAI). Berdasarkan Pasal 54 ayat (3) UU Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa putusan yang dijatuhkan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen bersifat final dan mengikat. Namun pihak yang tidak setuju dengan putusan tersebut tetap dapat mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri.

Pada prinsipnya hubungan hukum antara pemegang polis dengan perusahaan asuransi adalah perdata, artinya setiap perselisihan yang menimbulkan kerugian harus diselesaikan secara perdata. Namun UU Perlindungan Konsumen juga memberikan sanksi pidana bagi pelanggarnya, hal ini ditegaskan dalam Pasal 45 ayat (3) yang menyebutkan bahwa penyelesaian sengketa di luar pengadilan tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan Pasal 62 dan Pasal 63 UU Perlindungan Konsumen. perusahaan asuransi sebagai pelaku usaha dapat dikenakan sanksi pidana pokok dan sanksi pidana tambahan. sanksi pidana pokok, yaitu sanksi yang dapat dijatuhkan dan dijatuhkan oleh pengadilan atas tuntutan penuntut umum terhadap pelaku usaha yang melanggar:

- a. Pasal 8, tentang barang dan jasa yang tidak memenuhi standar;
- b. Pasal 9 dan Pasal 10, tentang keterangan palsu;
- c. Pasal 15 tentang penawaran paksa;
- d. Pasal 17 ayat (1), tentang informasi yang menyesatkan;
- e. Pasal 18, pencantuman klausul baku



Sanksi yang dijatuhkan adalah pidana penjara paling lama lima tahun atau denda Rp. 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah). Sedangkan sanksi pidana tambahan dapat dikenakan berupa penyitaan barang tertentu, pengumuman putusan hakim, pembayaran ganti rugi, perintah penghentian kegiatan tertentu yang merugikan konsumen, kewajiban penarikan barang dari peradaban, atau pencabutan izin usaha.

D. Penutup

Pada prinsipnya hubungan hukum antara pemegang polis/tertanggung dengan perusahaan asuransi/penanggung adalah hubungan hukum perdata. Bentuk perlindungan hukum bagi pemegang polis/tertanggung dalam pembayaran klaim asuransi, apabila penanggung wanprestasi berupa tidak melaksanakan prestasi sebagaimana yang diperjanjikan dalam polis asuransi yaitu tidak membayar klaim asuransi kepada tertanggung sesuai dengan jumlah yang dipertanggungkan, maka tertanggung dapat mengambil tindakan hukum berupa gugatan. melalui pengadilan atau menyelesaikan melalui mekanisme yang ada dalam polis asuransi.

Tanggung jawab perusahaan asuransi dalam membayar klaim asuransi telah diatur dalam beberapa ketentuan hukum, baik dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, KUH Perdata, Kitab Undang-Undang Hukum Dagang maupun Undang-Undang Perasuransian. Tanggung jawab ini merupakan tanggung jawab hukum yang lahir dari perjanjian asuransi. Kewajiban penanggung kepada tertanggung adalah membayar klaim asuransi sesuai dengan jumlah pertanggungan yang tercantum dalam polis asuransi.

REFERENSI

Ardianto, Prisma. "40% Pengaduan Tentang Asuransi Terkait Pencairan Klaim." *Investor.Id*, 2021. <https://investor.id/finance/252966/40-pengaduan-tentang-asuransi-terkait-pencairan-klaim>.

Badan Pusat Statistik. "Jumlah Perusahaan Asuransi Dan Perusahaan Penunjang Asuransi." *Bps.go.id*. Accessed February 12, 2022. <https://www.bps.go.id/indicator/13/1080/1/jumlah-perusahaan-asuransi-dan-perusahaan-penunjang-asuransi.html>.

Depdikbud RI. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 1990.

Fuady, Munir. *Pengantar Hukum Bisnis: Menata Bisnis Modern Di Era Global*. Bandung: Citra Aditya Bhakti, 2005.

Gunawan, Johannes. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8



- Tahun 1999.” *Jurnal Hukum Bisnis* 8, no. 1 (2018).
- Hadjon, Philipus M. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Di Indonesia*. Surabaya: Penerbit Bina Ilmu, 1987.
- Husni, Lalu. *Hukum Penempatan Dan Perlindungan TKI*. Malang: Penerbit Program Pascasarjana Universitas Brawijaya, 2010.
- Ibrahim, Johny. *Teori Dan Metode Penelitian Hukum Normatif*. Malang: Bayumedia Publishing, 2007.
- Info Bank. “Asuransi.” *Majalah Info Bank*. Jakarta, 2018. www.infobankstore.com.
- Otoritas Jasa Keuangan. “Asuransi.” Otoritas Jasa Keuangan, 2021. <https://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/pages/asuransi.aspx>.
- Sastrawidjaja, Man Suparman dan Endang. *Hukum Asuransi: Perlindungan Tertanggung Asuransi Deposito Usaha Perasuransian*. Bandung: Alumni, 1997.
- Sembiring, Sentosa. *Asuransi Sebagai Lembaga Perlindungan Dalam Percikan Gagasan Tentang Hukum*. Bandung: Mandar Maju, 1998.
- Setyaningsih, Lilis. “Minat Masyarakat Terhadap Asuransi Saat Pandemi Terus Meningkat.” *Wartakotalive.Com*, 2022. <https://wartakota.tribunnews.com/2022/01/03/minat-masyarakat-terhadap-asuransi-saat-pandemi-terus-meningkat-unitlink-tumbuh?page=2>.
- Sukartati, Heni. *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Multi Level Marketing*. Medan: Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara, 2007.