

## BENTUK PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH AKIBAT GAGAL BAYAR PERUSAHAAN ASURANSI

**Abd. Majid**

Universitas Trunojoyo Madura

**Sumriyah**

Universitas Trunojoyo Madura

Alamat : Jalan. Raya Telang, Kecamatan Kamal, Kabupaten Bangkalan, Jawa Timur

Korespondensi penulis : [abdmajid191209@gmail.com](mailto:abdmajid191209@gmail.com)

***Abstrac.** Legal protection for insurance policy holders is very important, because it is associated with the practice of standard agreements on insurance agreements. The unequal position between the insurance policy holder and the insurance company as the implementation of the standard agreement causes the function of legal protection for the insurance policy holder to be questioned. This study discusses how the legal protection for insurance customer losses against default cases is viewed from Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and the obstacles in legal protection for insurance customer losses against default cases in terms of Law Number 8 of 1999 About Consumer Protection. Some of the consequences that were carried out by the community resulted in companies that would have a big influence on insurance companies, losing public trust had a big impact. insurance companies provide legal counseling so that ordinary people who also use insurance services can understand the procedures and contents of the agreed contract, because when an insurance claim is rejected, the losers are the insurance users because they have placed high hopes on insurance but cannot ask for the fulfillment of his rights. This problem results in the emergence of public distrust of insurance institutions and creates a sense of injustice*

**Keywords:** *Legal Protection, Default, Insurance Company*

**Abstrak.** Perlindungan hukum terhadap pemegang polis asuransi merupakan hal yang penting sekali, oleh karena dihubungkan dengan praktik perjanjian baku pada perjanjian asuransi, pada hakikatnya sejak penandatangan polis asuransi, bertanggung sebenarnya sudah kurang mendapatkan perlindungan hukum oleh karena isi atau format perjanjian tersebut lebih menguntungkan pihak perusahaan asuransi. Tidak setaranya kedudukan antara pemegang polis asuransi dengan perusahaan asuransi sebagaimana penerapan perjanjian baku, menyebabkan fungsi perlindungan hukum terhadap pemegang polis asuransi itu dipertanyakan. Penelitian ini membahas bagaimana perlindungan hukum atas kerugian nasabah asuransi terhadap kasus gagal bayar ditinjau dari Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan hambatan-hambatan dalam perlindungan hukum atas kerugian nasabah asuransi terhadap kasus gagal bayar ditinjau dari Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Beberapa akibat yang dilakukan oleh masyarakat berakibat dalam perusahaan yang akan berpengaruh besar pada perusahaan asuransi, hilangkan kepercayaan masyarakat menimbulkan

dampak yang besar. perusahaan asuransi memberikan penyuluhan hukum agar masyarakat awam yang juga menggunakan jasa asuransi dapat memahami prosedur dan isi dari kontrak yang diperjanjikan, karena ketika klaim asuransi ditolak maka yang dirugikan adalah pengguna asuransi karena telah menaruh harap yang besar pada asuransi namun tidak dapat meminta pemenuhan haknya. Persoalan ini berakibat pada munculnya rasa tidak percaya masyarakat akan lembaga asuransi serta menimbulkan rasa ketidakadilan

**Kata Kunci :** Perlindungan Hukum, Wanprestasi, Perusahaan Asuransi

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Asuransi adalah perjanjian antara dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dan tertanggung, yang menjadi dasar bagi perusahaan asuransi untuk menerima premi asuransi sebagai penggantian atas kerusakan, cedera, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan atau tanggung jawab hukum kepada tertanggung atau pemegang polis kepada pihak lain kepada pihak ketiga yang kepadanya tertanggung. atau penanggung adalah terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti, atau melakukan pembayaran karena meninggalnya tertanggung atau pembayaran karena hidup tertanggung yang besarnya ditentukan atau berdasarkan hasil pengelolaan suatu dana.<sup>1</sup>

Asuransi adalah salah satu bentuk pengendalian risiko yang melibatkan pengalihan atau pemindahan risiko dari satu pihak ke pihak lain, yaitu. perusahaan asuransi. Pihak-pihak tersebut dapat disebut sebagai konsumen. Konsumen membayar sejumlah uang, yang disebut premi asuransi, dan menerima jaminan dari sudut pandang keuangan jika terjadi risiko, sehingga konsumen dapat mengajukan klaim kepada perusahaan asuransi jika terjadi bencana. Hal ini menyebabkan ketidakpuasan konsumen dan ketika hal ini terjadi, tidak banyak yang dapat dilakukan oleh sebagian besar konsumen. Oleh karena itu, diperlukan suatu lembaga yang menjembatani kesenjangan antara perusahaan asuransi dengan konsumen.

Perlindungan hukum bagi pemegang polis asuransi sangat penting karena pemegang polis itu menjadi satu-satunya alat bukti tertulis sebagai bukti bahwa asuransi sudah berlangsung terjadi. Isi perjanjian pada asuransi jiwa merupakan petunjuk terjadinya

---

<sup>1</sup> Undang-undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian

kesepakatan asuransi jiwa mengikat melalui perjanjian asuransi yang dibuktikan dengan Polis asuransi jiwa telah terjadi pemindahan resiko misalnya asuransi jiwa atau asuransi kerugian kepada perusahaan asuransi.<sup>2</sup> Peraturan mengenai perasuransian dan perlindungan hukum bagi pemegang polis di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian mengatur satu bab khusus mengenai perlindungan hukum bagi pemegang polis, tertanggung atau peserta asuransi. Bab khusus yang dimaksud adalah bab 11, terdiri dari 2 (dua) pasal, yaitu Pasal 53 (program penjaminan polis) dan Pasal 54 (lembaga mediasi). Dikatakan berpihak pada kepentingan atau hak-hak pemegang polis, tertanggung atau peserta asuransi, karena dalam Undang-undang ini mengatur banyak pasal berkenaan dengan upaya memperjuangkan kepentingan atau hak-hak pemegang polis, tertanggung, atau peserta asuransi.<sup>3</sup>

Pada saat mengajukan klaim asuransi, pastilah akan ada perjanjian polis biasanya disertakan klausula baku yang membahas dan mengatur penyelesaian pembayaran klaim asuransi jiwa. Setiap perusahaan asuransi jiwa memiliki prosedur tersendiri yang ditanganinya mengenai prosedur pembayaran klaim. Biasanya keterlambatan pembayaran atau penolakan klaim yang disebabkan oleh ketidakjujuran tertanggung dalam mengungkapkan fakta sebenarnya tentang dirinya dalam surat permohonan asuransi yang disampaikan.

### **Rumusan Masalah**

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap nasabah akibat gagal bayar perusahaan asuransi ditinjau dari Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?

---

<sup>2</sup> Nur Aisyah Savitri, *op.cit.*, hlm. 170

<sup>3</sup> Mulhadi, *Dasar-Dasar Hukum Asuransi*, PT RajaGrafindo Persada, Depok, 2017, hlm.153.

2. Apa akibat hukum atas terjadinya akibat gagal bayar perusahaan asuransi?

### **Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap nasabah akibat gagal bayar perusahaan asuransi Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
2. Untuk mengetahui akibat hukum atas terjadinya akibat gagal bayar perusahaan asuransi

### **Metode Penelitian**

#### **1. Jenis Penelitian**

Metode penelitian hukum yang diterapkan terhadap penulisan hukum merupakan metode penelitian hukum normatif. Metode penelitian normatif menggunakan bahan hukum primer dan sekunder yang diperoleh melalui studi kepustakaan. Metode penelitian menggunakan pendekatan kasus (case approach) serta pendekatan perbandingan (comparative approach).

#### **2. Sumber Data**

Data yang dibutuhkan dalam penelitian normatif ini adalah data primer dan sekunder.

- a) Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari kasus yang telah terjadi dan data yang dikumpulkan melalui berita di internet, yang berhubungan dengan penyimpangan yang dilakukan oleh direksi perusahaan.
- b) Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari bahan bacaan/literature dalam hal ini adalah peraturan undang-undang, buku dan pendapat para ahli yang berkaitan dengan penelitian.
- c) Data Tersier, yaitu data yang terdapat dalam kamus umum Bahasa Indonesia, kamus istilah Hukum Belanda, Majalah, Surat Kabar dan Internet.

#### **3. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan dalam meneliti subyek yang diteliti adalah pendekatan hukum. Bahan yang digunakan untuk penelitian hukum normatif diperoleh melalui

penelitian kepustakaan. Penelusuran literatur dilakukan untuk mendapatkan informasi hukum dari sumber hukum primer dan sekunder.

#### **4. Analisis Data**

Analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis data yaitu melalui gambaran hukum tentang bentuk perlindungan hukum bagi klien dalam hal tidak dibayar oleh perusahaan asuransi. Setelah mengetahui uraiannya, kita lanjutkan secara deduktif sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku untuk analisis, berdasarkan teori dan pendapat para ahli hukum dagang, yaitu. kita menarik kesimpulan dari yang umum ke yang konkret.

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Perlindungan hukum nasabah akibat gagal bayar perusahaan asuransi ditinjau dari Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.**

Dalam kehidupan manusia di dunia selalu dihadapkan pada peristiwa yang tidak pasti. Peristiwa ketidakpastian yang dapat mengakibatkan keuntungan atau kerugian. Besarnya kerugian tersebut akan berdampak pada pengurangan atau hilangnya nilai ekonomi kehidupannya. Risiko merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan manusia sehari-hari. Manusia selalu dihadapkan pada resiko yang akan terjadi. Dapat dilihat dari segi resiko itu sendiri, bahwa resiko adalah bahaya, akibat yang dapat terjadi atau sebagai akibat dari berlangsungnya proses atau kegiatan atau kejadian yang akan datang. Suatu kegiatan atau proses yang memiliki resiko atau konsekuensi, salah satunya adalah kegiatan asuransi. Asuransi merupakan suatu jasa yang dapat membantu untuk menghindari atau meminimalkan resiko yang mungkin atau akan dialami. Hal ini memberikan kesimpulan bahwa semua kerugian yang mungkin timbul di masa depan dialihkan kepada penanggung.

Bahwa suatu kegiatan asuransi sesuai dengan fungsi penanggung dikatakan sebagai pelaku usaha dan pelanggan diibaratkan sebagai konsumen. Pada kenyataannya bahwa Pelaku usaha dan konsumen merupakan dua pihak yang saling membutuhkan karena agen asuransi membutuhkan nasabah. Selain itu, konsumen sebagai nasabah membutuhkan barang dan jasa

dari pelaku usaha asuransi memenuhi kebutuhan mereka. Kenyataannya, konsumen seringkali dirugikan oleh pelaku usaha/penjamin yang tidak jujur dan suka memanfaatkan keadaan dari pihak konsumen yang ada jika dilihat dari aspek hukum merupakan perbuatan pelanggaran hukum.

Hal ini mengakibatkan pihak konsumen membayar sejumlah uang namun hal tersebut ternyata di dalam kenyataannya sangat tidak ada manfaatnya bagi konsumen itu sendiri. Di sisi lain, karena ketidaktahuan dan ketidaksadaran konsumen akan haknya sebagai konsumen, maka konsumen menjadi korban dari pelaku usaha/penanggung yang curang. Guna melindungi dan menumbuh kembangkan kesadaran konsumen akan hak-haknya, Pemerintah Indonesia mengeluarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disingkat dengan UUPK) sebagai payung hukum perlindungan konsumen di Indonesia. Dalam transaksi perdagangan konsumen penting diberikan sebuah perlindungan. Pentingnya perlindungan hukum bagi konsumen disebabkan posisi tawar konsumen yang lemah. Perlindungan hukum terhadap konsumen mensyaratkan adanya pemihakan kepada posisi tawar yang lemah (konsumen).

Perlindungan hukum bagi nasabah sebagai pemilik polis asuransi jiwa merupakan hal yang penting untuk dikaji, karena dalam praktiknya tidak jarang perusahaan asuransi jiwa menggunakan klausula baku dalam perjanjian asuransi jiwa. Hal ini berimplikasi pada lemahnya posisi dan perlindungan hukum tertanggung saat menandatangani polis asuransi karena materi atau klausula dalam kontrak lebih menguntungkan posisi penanggung. Ketidakseimbangan posisi antara nasabah dan penanggung dapat menimbulkan kerugian bagi tertanggung dalam klaim asuransi jiwa. Hal ini tentu dapat dihindari jika pada saat menawarkan produk unit link perusahaan asuransi dapat memberikan informasi yang jujur mengenai risiko yang akan dihadapi oleh nasabah, bukan hanya sekedar memberikan informasi terkait keuntungan yang akan diterima oleh calon nasabahnya. Klaim yang diajukan oleh nasabah kepada perusahaan asuransi terkadang mengalami prosedur yang rumit, dan pada akhirnya ditolak karena beberapa alasan.

Perlindungan hukum sangat dibutuhkan dalam persaingan dan banyaknya produk serta layanan yang menempatkan konsumen dalam posisi tawar yang lemah. Hak konsumen untuk mendapatkan perlindungan diantaranya adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan atau jasa, hak untuk memilih barang dan atau

jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminasi, hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian, apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, dan sebagainya.<sup>4</sup>

Pengertian perlindungan konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Undang-undang ini tidak berarti kepentingan pelaku usaha tidak diperhatikan, karena eksistensi perekonomian nasional sangat ditentukan oleh pelaku usaha. Sewaktu-waktu akan menimbulkan ketidakpastian hukum. Oleh karena itu, untuk menjamin segala upaya untuk menjamin kepastian hukum, maka diundangkan dalam undang-undang perlindungan konsumen. Undang-undang lain yang juga dimaksudkan dan tetap berlaku untuk memberikan perlindungan konsumen yaitu dalam Peraturan OJK tentang perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan, disini dijelaskan bahwa perlindungan konsumen adalah perlindungan konsumen dalam lingkup perilaku pelaku usaha jasa keuangan.

Pasal 1 angka 1 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya suatu kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Berdasarkan Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa tertanggung pemegang polis yang dalam hal ini berkedudukan sebagai konsumen, memiliki hak yang dapat diatur dalam Undang-undang, yakni<sup>5</sup> : Hak untuk memilih jenis asuransi yang ditawarkan, Hak untuk informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai manfaat dan jaminan asuransi, Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi atau penggantian, jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak semestinya.

Pada prinsipnya, nasabah akan mendapatkan jaminan perlindungan hukum oleh ketentuan peraturan perundang-undangan yang menetapkan berbagai ketentuan yang dilarang, sedangkan perusahaan asuransi membuat peraturan atau kebijakan yang dilarang peraturan perundang-undangan sehingga nasabah mendapat perlindungan hukum. Ketika timbul

---

<sup>4</sup> Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, 84

<sup>5</sup> Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Knsumen

perselisihan atau persengketaan di antara pemegang polis asuransi dengan perusahaan asuransi, maka sesuai dengan fungsi, tugas dan kewenangannya pada Otoritas Jasa Keuangan melakukan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen baik melalui peradilan atau litigasi, maupun penyelesaian sengketa di luar peradilan atau non-litigasi. Permasalahannya ialah sejauh mana perlindungan pemegang polis asuransi diwujudkan. Terdapat dua cara yang dapat ditempuh dalam menghadapi atau menyelesaikan sengketa, yaitu secara *adversarial* atau litigasi (arbitrase atau pengadilan) dan secara kooperatif (negosiasi, mediasi, atau konsiliasi).<sup>6</sup>

### **B. Akibat hukum atas terjadinya akibat gagal bayar perusahaan asuransi**

Prinsip dan tanggung jawab konsumen serta pelaku usaha menyangkut pelanggaran atas hak konsumen. Sebelum adanya hak pertama-tama kedua belah pihak antara konsumen dan pelaku usaha mengadakan kesepakatan atau perjanjian. Hal tersebut diatur sebagaimana pada Pasal 1338 ayat (1) atau alinea (1) KUH Perdata. Ketika perjanjian dalam kegiatan perasuransian sudah disepakati dan di tandatangi oleh masing-masing pihak, maka sejak saat itulah timbul perikatan yang memberikan hak dan kewajiban pada masing-masing pihak untuk ditaati keberlakuannya. Jika hak dan kewajiban tersebut tidak dilaksanakan dengan baik, hal inilah yang nantinya memicu perselisihan dan tak jarang berujung pada tuntutan serta klaim untuk meminta pertanggungjawaban.

Banyak terjadi di dalam dunia perasuransian adalah banyaknya perusahaan asuransi yang mengalami permasalahan gagal bayar. Hal itu muncul akibat tidak dipenuhinya kewajiban oleh pihak perusahaan asuransi terhadap dana nasabah yang telah di percayai untuk dikelola. Apabila perusahaan asuransi gagal bayar, maka nasabah juga dapat mengajukan pailit melalui pengadilan. Perusahaan asuransi yang dapat dipailitkan harus lebih dahulu mendapat rekomendasi dari OJK. Dalam hal pailit dikabulkan, maka akan ada dewan kurator yang dibentuk oleh pengadilan.

Akibat hukum jika terjadi gagal bayar asuransi dapat menimbulkan kerugian bagi masyarakat karena tidak dapat menggunakan haknya untuk menikmati manfaat ekonomis dari polis asuransi yang dimilikinya, selain itu akibat hukumnya juga adalah kehilangannya rasa kepercayaan dari masyarakat akan lembaga asuransi karena tak jarang fenomena ini menimbulkan stigma negatif pada masyarakat yang beranggapan bahwa ketika berurusan atau berselisih dengan perusahaan asuransi, pihak nasabah

---

<sup>6</sup> Nurnaningsih



tidak akan pernah menang dan selalu dalam posisi yang dilemahkan, padahal kenyataannya hal tersebut dapat terjadi karena kelalaian dari perusahaan asuransi dan prosedur yang berlaku bertentangan dengan kebijakan yang dimiliki oleh perusahaan asuransi selaku penyedia jasa fasilitas pembiayaan.

### **Kesimpulan**

1. Nasabah akan mendapatkan jaminan perlindungan hukum oleh ketentuan peraturan perundang-undangan yang menetapkan berbagai ketentuan yang dilarang, sedangkan perusahaan asuransi membuat peraturan atau kebijakan yang dilarang peraturan perundang-undangan sehingga nasabah mendapat perlindungan hukum. Ketika timbul perselisihan atau persengketaan di antara pemegang polis asuransi dengan perusahaan asuransi, maka sesuai dengan fungsi, tugas dan kewenangannya pada Otoritas Jasa Keuangan melakukan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen baik melalui peradilan atau litigasi, maupun penyelesaian sengketa di luar peradilan atau non-litigasi.
2. Banyak terjadi di dalam dunia perasuransian adalah perusahaan asuransi yang mengalami permasalahan gagal bayar. Hal itu muncul akibat tidak dipenuhinya kewajiban oleh pihak perusahaan asuransi terhadap dana nasabah yang telah di percayai untuk dikelola. Akibat hukum jika terjadi gagal bayar asuransi dapat menimbulkan kerugian bagi masyarakat karena tidak dapat menggunakan haknya untuk menikmati manfaat ekonomis dari polis asuransi yang dimilikinya. Padahal ebelum adanya hak pertama-tama kedua belah pihak antara konsumen dan pelaku usaha mengadakan kesepakatan atau perjanjian. Dengan adanya kejadian tersebut maka hak dan kewajiban tersebut tidak dilaksanakan dengan baik, hal inilah yang nantinya memicu perselisihan dan tak jarang berujung pada tuntutan serta klaim untuk meminta pertanggungjawaban.

### **Saran**

1. Otoritas Jasa Keuangan seharusnya melakukan pemberitahuan kepada masyarakat baik melalui media massa maupun elektronik terhadap produk asuransi yang memiliki indikasi gagal bayar. Pemberitahuan ini mencegah masyarakat membeli

produk asuransi yang tidak sehat. Agar tidak terjadi lagi kasus serupa seperti gagal bayar yang dilakukan oleh perusahaan asuransi.

2. Karena banyaknya kasus gagal bayar yang telah dilakukan perusahaan asuransi, maka sebaiknya perusahaan asuransi lebih berhati-hati dalam melakukan pengelolaan. Agar kepercayaan masyarakat kepada perusahaan asuransi tidak hilang begitu saja.

### **Daftar Pustaka**

#### **Buku**

- Hartono, S. R. (2012). *Hukum Asuransi dan Perusahaan Asuransi*. Jakarta: Sinar.
- Jonaedi Efendi dan Johny Ibrahim. 2016. *Metode Penelitian Hukum*. Depok: Prenadamedia Grup.
- Mulhadi, *Dasar-Dasar Hukum Asuransi*, PT RajaGrafindo Persada, Depok, 2017.
- Miru, Ahmadi, dkk. *Hukum Perlindungan Konsumen* Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2017.

#### **Jurnal**

- Njatrijani, Rinitami dan Anna Mulia Ludy. (2016). Kedudukan Hukum dan Tanggung Jawab Penilai Kerugian Asuransi Dalam Industri Asuransi Indonesia. *Dipenoegoro Law Journal*. 5(3), 1-18
- Suisno. "Tinjauan Yuridis Tindak Pelanggaran Usaha Perasuransian Menurut Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian" *Jurnal Independent*, Vol. 3, No. 1 (2015).
- Wasita, Agus. "Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Polis Asuransi Jiwa." *Business Economic, Communication, and Social Sciences (BECOSS) Journal* 2, no. 1 (2020)

#### **Undang-Undang**

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian