

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PEMILIK POLIS ASURANSI DALAM PENYELESAIAN SENGKETA PENCAIRAN POLIS ASURANSI.

Rezha Zulfikar Abdillah

Universitas Trunojoyo Madura

Muhamad Ridwan

Universitas Trunojoyo Madura

Sumriyah S.H., M.H

Universitas Trunojoyo Madura

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

Korespondensi penulis : rezhazu

Abstract

Insurance services in Indonesia are increasingly in demand by the general public in Indonesia. Almost every transaction risk using insurance services has become a necessity of life for some Indonesian people, public trust in insurance companies is growing rapidly as seen from the number of premiums collected by insurance companies. Therefore public trust in insurance must be supported by improved performance of insurance companies. Criminal Code, Criminal Code and Law no. 2 of 1992 concerning insurance business as renewed through Law no. 40 of 2014 concerning Insurance Business provides legal protection for consumers holding insurance policies. Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection. The Consumer Protection Law stipulates how protection for insurance companies to provide protection for consumers is carried out by Insurance Service Companies. Disputes carried out by insurance companies are a common dispute for consumers to experience because insurance service companies are unable to provide obligations that become a right for consumers who are insurance policy holders so that there should be criminal sanctions for violators of the UUPK, including for insurance companies.

Keywords : *Insurance, Insurance Protection, Dispute Resolution*

Abstrak

Jasa asuransi di Indonesia semakin lama semakin diminati oleh khalayak masyarakat umum di Indonesia. Hampir setiap risiko transaksi menggunakan jasa asuransi telah menjadi kebutuhan hidup sebagian masyarakat Indonesia, kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan asuransi tumbuh pesat dilihat dari jumlah premi yang berhasil dihimpun oleh perusahaan asuransi. Oleh karena itu kepercayaan masyarakat terhadap asuransi harus didukung dengan perbaikan kinerja perusahaan asuransi. KUHP, KUHD dan UU No. 2 Tahun 1992 Tentang usaha perasuransian sebagaimana diperbaharui melalui UU No. 40 Tahun 2014 tentang Usaha Perasuransian memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen

pemegang polis asuransi. UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. UU Perlindungan Konsumen menetapkan tentang bagaimana perlindungan bagi perusahaan asuransi untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen yang dilakukan oleh Perusahaan Jasa Asuransi. Sengketa yang dilakukan oleh perusahaan asuransi merupakan sebuah sengketa yang lazim untuk dialami oleh konsumen dikarenakan perusahaan jasa asuransi tidak mampu memberikan kewajiban yang menjadi sebuah hak oleh konsumen pemegang polis asuransi sehingga sudah seharusnya terdapat sanksi pidana bagi pelanggar UUPK termasuk bagi perusahaan asuransi.

Kata Kunci : Asuransi, Perlindungan Asuransi, Penyelesaian Sengketa

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Setiap perkembangan ekonomi masyarakat, dimana semakin tinggi pendapatan perkapita masyarakat maka akan makin mampu masyarakat memiliki harta kekayaan. Bertambahnya harta kekayaan masyarakat maka akan membutuhkan suatu perlindungan keselamatan dari ancaman bahaya. Kehidupan dan kegiatan manusia, pada hakikatnya mengandung berbagai hal yang menunjukkan sifat tidak kekal.¹ Keadaan tidak kekal adalah sifat alamiah yang dimiliki oleh manusia dimana dengan sifat tersebut menimbulkan suatu keadaan yang tidak pasti yang dapat berwujud dalam berbagai bentuk dan peristiwa yang biasanya dihindari oleh manusia. Keadaan tidak pasti terhadap setiap kemungkinan yang dapat terjadi baik dalam bentuk atau peristiwa yang belum tentu menimbulkan rasa aman yang lazim maka memiliki resiko yang tinggi. Resiko dapat hadir dari berbagai aspek seperti bencana alam, kecelakaan, penyakit, kelalaian, ketidakmampuan, kesalahan, kegagalan ataupun dari berbagai aspek yang tidak diduga sebelumnya. Untuk semua perlindungan tersebut muncul lah suatu usaha untuk melindungi keadaan ketidakpastian tersebut yaitu dengan cara memeralihkan resiko kepada perusahaan pertanggung jawaban peralihan risiko dinyatakan dalam suatu bentuk perjanjian yang kemudian dinamakan dengan pertanggung jawaban asuransi.²

Salah satu perusahaan asuransi di Indonesia adalah Perusahaan AJB Bumiputera 1912 yang sudah berumur lebih dari 100 tahun beroperasi di Indonesia, selama 100 tahun beroperasi di Indonesia Bumiputera melakukan persebaran produk yang

¹ A. Junaidi Ganie, Hukum Asuransi Indonesia, (Jakarta : Sinar Grafika, 2011),hal 1

² Srie Wiletno, Asuransi Kendaraan Bermotor, (Semarang: Pustaka Magister CV Elangtuo Kinasih, 2012). Hal.1.

terdiri : Asuransi Kesehatan, Asuransi Jiwa, Asuransi Pensiun, Asuransi Anggota Tubuh, Asuransi Rumah Kebakaran. Pada beberapa kegiatan pengguna jasa asuransi tidak dapat bertemu langsung dengan pemilik perusahaan, akan tetapi melakukan pertemuan dengan Agen Asuransi, yang mana Agen Asuransi merupakan perantara maupun penyambung lidah antara Pemegang Polis Asuransi dan Perusahaan Pertanggungjawaban Resiko. Kasus yang mencuat saat ini adalah seringkali terjadi hambatan antara Agen Asuransi yang mana ia tidak menjalankan tugas sebagaimana mestinya dalam pelaksanaan klaim asuransi yang mana kasus yang ditemukan oleh penulis ialah beberapa kasus di Surabaya yang mana beberapa Agen Asuransi lalai melakukan pencairan tuntutan ganti rugi atau klaim yang sebagaimana hak yang tertanggung.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana pertanggungjawaban perusahaan asuransi AJB terhadap kesalahan agen asuransi dan bagaimana perlindungan hukum terhadap pemegang polis asuransi?
2. Bagaimana akibat hukum terhadap wanprestasi sebuah polis asuransi yang dilakukan oleh perusahaan asuransi?

Tujuan Penelitian

1. Mengetahi perlindungan hukum terhadap pemegang polis asuransi yang dilakukan oleh Perusahaan Asuransi berdasarkan UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
2. Mengetahui akibat hukum terhadap terjadinya akibat Wanprestasi yang dilakukan oleh perusahaan asuransi.

Metode Penelitian

Metode penelitian hukum normative merupakan metode yang digunakan untuk menyusun penulisan jurnal. Bahan-bahan hukum diperoleh dari penelitian kepustakaan seperti bahan-bahan hukum primer yaitu semua peraturan perundang-undangan yang relevan dengan materi pembahasan dan bahanbahan hukum sekunder, seperti literaturliteratur ilmu hukum serta bahan-bahan hukum tersier seperti kamus-kamus hukum. Bahan- bahan hukum tersebut dianalisis secara kualitatif normative.

PEMBAHASAN

A. Bagaimana pertanggungjawaban perusahaan asuransi AJB terhadap kesalahan agen asuransi dan bagaimana perlindungan hukum terhadap pemegang polis asuransi?

Agan dalam melaksanakan tugasnya tidak luput dari suatu penyimpangan, Adapun tindakan yang dilakukan oleh AJB Bumiputera 1912 apabila agen melakukan penyimpangan dalam melaksanakan tugasnya sehingga menimbulkan kerugian bagi pemegang polis asuransi dengan mengambil cara penyelesaian masalah dengan melakukan tindakan tegas dalam administratif yaitu:

- Perusahaan AJB Bumiputera 1912 akan melakukan pemanggilan terhadap agen yang bermasalah dengan melakukan peneguran dan juga peringatan yang dilakukan kepada agen bumiputera dengan memberikan Surat Peringatan terhadap agen bumiputera.
- Kepada agen yang melakukan korupsi dana asuransi akan dilakukan PTDH (Pemecatan Tidak Dengan Hormat) dan diberikan denda 5 kali lipat terhadap nilai polis yang dilakukan perusahaan asuransi terhadap pemegang polis. Dan diberikan tindak pidana kepada agen asuransi yang melakukan pelanggaran pemberian hak polis terhadap pemegang polis asuransi.

Dalam Pasal 246 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) yang dimaksud Asuransi atau pertanggungan adalah

“Suatu perjanjian dengan seorang penanggung yang mengikatkan dirinya kepada seorang tertanggung dengan menerima suatu premi untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tak tertentu”

Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 40 tahun 2014 tentang Perasuransian, bahwa Asuransi adalah

“Perjanjian antara dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis, yang menjadi dasar bagi penerimaan premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan untuk: Memberikan penggantian kepada

tertanggung atau pemegang polis karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita tertanggung atau pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti dan Memberikan pembayaran yang didasarkan pada meninggalnya tertanggung atau pembayaran yang didasarkan pada hidupnya tertanggung dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan dan/atau didasarkan pada hasil pengelolaan dana”

Pasal 20 Ayat 1 UU Asuransi Nomor 40 Tahun 2014 menyebutkan bahwa :
“Dana jaminan dibentuk untuk memberikan jaminan atas pergantian sebagian atau seluruh hak pemegang polis, tertanggung, atau peserta dalam hal perusahaan harus likuidasi. Dengan demikian, dana jaminan merupakan bagian dari upaya melindungi pemegang polis, tertanggung atau peserta”

Berdasarkan uraian pasal diatas, pemegang polis asuransi mendapatkan jaminan dengan uang yang dijaminakan terhadap perusahaan penyedia jasa resiko yang mana merupakan suatu hal yang wajib apabila asuransi untuk menyediakan perlindungan terhadap resiko yang telah dilakukan perjanjian secara terikat yakni dalam MoU Polis Asuransi yang mana dalam bukti tertulis tersebut dapat dilakukan perlindungan hukum terhadap pemilik polis asuransi dikarenakan pemilik polis memiliki bukti secara akta yang inkrah secara hukum dan inkrah.

Polis yang dibayar setiap bulan oleh pemegang polis dapat dipertanggungjawabkan oleh perusahaan asuransi dikarenakan pembayaran premi setiap bulan yang dilakukan oleh setiap pemegang polis merupakan sebuah kewajiban yang harus digantikan oleh perusahaan asuransi terhadap penggantian nominal resiko yang harus digantikan, apabila terdapat penggantian klaim dalam jumlah besar seperti : Asuransi Pendidikan / Asuransi Kematian. Maka pihak asuransi wajib melakukan pembayaran sesuai dengan nominal yang ditanggungkan kepada pemegang polis.

Dikarenkana dalam pasal 1320 KUHPerdara terdapat syarat syarat yakni :

- a. Sepakat mengikatkan diri
- b. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan
- c. Suatu hal tertentu
- d. Suatu sebab yang halal

Maka pemegang polis asuransi harus dilakukan perlindungan hukum yang sesuai yang mana dalam hal ini merupakan perlindungan konsumen pada pemegang polis asuransi yang diberikan oleh perusahaan asuransi apabila terjadi kelalaian oleh Agen ataupun beberapa hal yang terjadi dikarenakan hal yang tidak diinginkan. Hak konsumen diatur dalam UU Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Republik Indonesia yang berlandaskan pada Pasal 21 Ayat 1 & Pasal 27

Pasal 21 Ayat 1

“Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.”

Pemegang polis asuransi memiliki hak untuk dapat diberikan ganti rugi dalam ketidaksesuaian kesepakatan asuransi yang diperdagangkan dikarenakan pasal 21 menyebutkan pelaku usaha bertanggung jawab penuh, yang mana merupakan suatu hal yang diberikan oleh perusahaan asuransi terhadap pemegang polis sehingga konsumen wajib mendapatkan perlindungan hukum terhadap kesalahan agen asuransi.

Pasal 27

“Pelaku usaha yang memproduksi barang dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen ...”

Dalam pasal tersebut konsumen berhak untuk mendapatkan produk layanan yang sesuai dengan kesepakatan yang tertulis, sebagai contoh permasalahan pemegang polis diatas harus sesuai dengan substansi isi yang sesuai dengan perjanjian akta asuransi polis yang diberikan sebelum mengingatkan diri.

Pemegang polis sebagai konsumen dari perusahaan asuransi memerlukan perlindungan hukum. Sebagai makhluk sosial maka dengan sadar ataupun tidak pemegang polis dan perusahaan asuransi akan melakukan suatu

perbuatan hukum (*rechtshandeling*)³. Dalam usaha perasuransian, ketika adanya pihak yang dirugikan dikarena kesalahan dari pihak lain maka untuk melindungi kepentingan Dalam usaha perasuransian, ketika adanya pihak yang dirugikan dikarena kesalahan dari pihak lain maka untuk melindungi kepentingan – kepentingannya perlulah suatu perlindungan hukum. Bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh AJB Bumiputera 1912 adalah tetap memenuhi kewajibannya terhadap pemegang polis yang mengalami kerugian dalam hal pengajuan klaim akibat kesalahan agen. Apabila pemegang polis telah melaksanakan kewajibannya untuk membayarkan premi kepada agen, akan tetapi oleh agen yang bersangkutan tidak disetorkan kepada perusahaan, dalam hal ini agen menyalahgunakan premi tersebut maka ketika terjadi suatu risiko yang mengharuskan pemegang polis atau tertanggung untuk mengajukan klaim, maka apabila terjadi klaim oleh pemegang polis maupun tertanggung, AJB Bumiputera 1912 tetap akan bertanggung jawab untuk memenuhi klaim yang diajukan, sepanjang pemegang polis dapat membuktikan telah melakukan kewajibannya untuk membayar premi maupun syarat-syarat lain yang telah ditentukan.

B. Akibat Hukum Tidak Ditepatinya Perjanjian Asuransi

Perjanjian asuransi sebagai bukti adanya hubungan hukum antara perusahaan asuransi dengan pemegang polis, dapat saja ketika penandatanganan perjanjian asuransi, telah terjadi klausul-klausul baku sebagai bentuk perjanjian baku yang menempatkan pemegang polis pada posisi lemah dan tidak seimbang. Munir Fuady menjelaskan beberapa faktor penyebab sehingga seringkali kontrak baku menjadi berat sebelah, adalah sebagai berikut :

- Kurang adanya atau bahkan tidak adanya kesempatan bagi salah satu pihak untuk melakukan tawar-menawar, sehingga pihak yang kepadanya disodorkan kontrak tidak banyak kesempatan untuk mengetahui isi kontrak tersebut, apalagi ada kontrak yang ditulis dengan huruf-huruf yang sangat kecil.

³ R. Soeroso, Pengantar Ilmu Hukum, (Sinar Grafika, Jakarta, 2006), Halaman 49.

- Karena penyusunan kontrak yang sepihak, maka pihak penyedia dokumen biasanya memiliki cukup banyak, waktu untuk memikirkan mengenai klausula-klausula dalam dokumen tersebut, bahkan mungkin saja sudah berkonsultasi dengan para ahli, sedangkan pihak yang kepadanya disodorkan dokumen tidak banyak kesempatan dan seringkali tidak familiar dengan klausula-klausula tersebut.
- Pihak yang kepadanya disodorkan kontrak baku menempati kedudukan yang sangat tertekan, sehingga hanya dapat bersifat *take it or leave it*.⁴

Prinsip “*take it or leave it*” atau ambil atau tinggalkan merupakan sebuah prinsip penting bagi calon pemegang polis bahwa jika berkehendak sesuai hukum yang berlaku maka pemegang polis dapat menjalankan sesuai dengan konsekuensi hukum yang berlaku. Sejak penandatanganan perjanjian asuransi sudah tercantum unsur perjanjian baku atau kontrak baku yang berpotensi merugikan, dan ditambah dengan pelaksanaan isi perjanjian asuransi yang juga berbelit-belit dan cenderung dipersukar, maka kedudukan pemegang polis menjadi lebih lemah dan tidak berdaya. Manakala timbul persengketaan dengan perusahaan asuransi, menurut Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, ditentukan pada Pasal 2 bahwa :

“Undang-undang ini mengatur penyelesaian sengketa atau beda pendapat antara para pihak dalam suatu hubungan hukum tertentu telah mengadakan perjanjian arbitrase yang secara tegas menyatakan bahwa semua sengketa atau beda pendapat yang timbul atau yang mungkin timbul dari hubungan hukum tersebut akan diselesaikan dengan cara arbitrase atau penyelesaian sengketa”

5

⁴ Fajrin Husain, Prosedur Penyelesaian Sengketa Melalui Arbitrase pada <http://strategihukum.net/prosedurpenyelesaian-sengketa-melalui-arbitrase>. Jurnal Hukum Vol V. 2016

⁵ AsyhadiZeeni, Hukum Bisnis. Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia, Raja Grafindo Persada, Cetakan ke-2, Jakarta, 2006

Dalam penyelesaian persengketaan, lazimnya ditempuh melalui litigasi dan nonlitigasi, atau dengan perkataan lain, melalui pengadilan atau di luar pengadilan. Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tersebut merupakan upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Berbeda dengan sidang perdata di tingkat pengadilan negeri, dalam proses arbitrase didahului dengan pengajuan permohonan arbitrase disertai dengan permohonan penunjukan arbiter yang akan dipilih oleh pemohon untuk menangani sengketa di arbitrase hingga bukti-bukti yang akan diajukan oleh pemohon untuk mendukung permohonannya (*statement of claim*).⁶ Sengketa konsumen tersebut dalam hal terjadi wanprestasi dari perusahaan asuransi berkenaan dengan tuntutan klaim perusahaan asuransi sehingga permasalahan dapat diselesaikan melalui jalur pengadilan maupun non pengadilan. Yang mana tuntutan klaim asuransi yang merupakan lingkup perjanjian asuransi yakni pembagian hasil dari polis asuransi merupakan sebuah substansial yang diperlukan untuk mendapatkan pemenuhan perjanjian dan apabila gagal maka termasuk dalam keadaan wanprestasi. Akibat hukum tidak dipenuhinya perjanjian asuransi dengan sendirinya telah merugikan pemegang polis asuransi, dan karena pemegang polis telah dirugikan dalam pemanfaatan polis yang merupakan haknya, maka bergantung pada pihak pemegang polis apakah menyelesaikannya menurut konsep penyelesaian sengketa yang berlaku, baik melalui pengadilan atau penyelesaian sengketa di luar pengadilan., jika dicermati ketentuan dalam POJK No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, lebih banyak ditentukan perlindungan hukum terhadap pemegang polis asuransi dibandingkan perlindungan hukum terhadap perusahaan asuransi.⁷

⁶ FuadyMunir, Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis), Citra Aditya Bakti, Cetakan Pertama, Bandung, 2003.

⁷ Syahroni Riduan, Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Polis Asuransi Menurut UU No. 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian.

Kesimpulan

1. Tindakan yang dilakukan oleh AJB Bumiputera 1912 apabila ada Agennya yang melakukan kesalahan dalam melaksanakan tugasnya sehingga menimbulkan kerugian bagi pemegang polis adalah dengan mengambil cara penyelesaian masalah dengan melakukan tindakan administratif sesuai dengan ketentuan di dalam pasal 70 Undang – Undang Nomor 40 tahun 2014 tentang Perasuransian,yaitu : pemanggilan, peringatan tertulis, pemberhentian sepihak, dan ganti rugi. Selain upaya administratif, perusahaan asuransi AJB Bumiputera 1912 melaporkan agen kepada Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI), sehingga dengan melakukan pelaporan lisensi agen yang tersebut akan dinon-aktifkan ataupun dapat dicabut lisensi keagenannya sebagai agen asuransi. AJB Bumiputera 1912 juga akan melakukan gugatan hukum baik secara perdata maupun lewat jalur pidana sesuai dengan perbuatan dan ketentuan hukum yang berlaku. Perlindungan hukum kepada pemegang polis yang diberikan oleh AJB Bumiputera 1912 adalah tetap memenuhi kewajibannya untuk membayarkan ganti kerugian kepada pemegang polis yang telah dirugikan oleh agen asuransi. Apabila pemegang polis telah melaksanakan semua kewajibannya selama perjanjian asuransi berlangsung dan telah melakukan pembayaran premi kepada agen apabila pemegang polis mengajukan permohonan klaim asuransi, maka AJB Bumiputera 1912 tetap bertanggung jawab untuk memenuhi permohonan klaim tersebut sepanjang pemegang polis dapat membuktikan telah melaksanakan kewajibannya berupa melakukan pembayaran premi ataupun syarat - syarat lain yang telah ditentukan dalam polis.

2. Akibat hukum pelanggaran terhadap perjanjian asuransi akan dihadapi oleh pelanggarnya, yang dalam hal ini akan berakibat adanya tuntutan hukum yang dapat diselesaikan melalui jalur pengadilan atau melalui arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa. Klain asuransi yang sukar diperoleh atau berbelit-belit pengurusannya, merupakan titik awal adanya persengketaan di antara para pihak oleh karena telah terjadi wanprestasi dengan segala konsekuensi atau akibat hukumnya.

Daftar Pustaka

BUKU

AsyhadieZaeni, Hukum Bisnis. Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia, Raja Grafindo Persada, Cetakan ke-2, Jakarta, 2006

A.Junaidi Ganie, Hukum Asuransi Indonesia, (Jakarta : Sinar Grafika, 2011).

FuadyMunir, Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis), Citra Aditya Bakti, Cetakan Pertama, Bandung, 2003.

R. Soeroso, Pengantar Ilmu Hukum, (Sinar Grafika,Jakarta, 2006)

Syahroni Riduan, Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Polis Asuransi Menurut UU No. 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian.

Srie Wiletno, Asuransi Kendaraan Bermotor, (Semarang: Pustaka Magister CV Elangtuo Kinasih, 2012).

UNDANG-UNDANG

UU Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Asuransi

UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

KUH Perdata & KUH Dagang