

AKIBAT HUKUM BAGI NASABAH ASURANSI SELAKU DEBITUR TERHADAP PENOLAKAN KLAIM ASURANSI JIWA

Abidah El-Khalieqy^a

^aFakultas Hukum Universitas Sriwijaya,
abidahkiki97@gmail.com

Naskah diterima: 06 Januari 2021; revisi: 3 Mei 2021; disetujui: 31 Mei 2021

DOI: 10.28946/rpt.v10i1.1015

Abstrak:

Persoalan mengenai asuransi masih senantiasa menghantui masyarakat, ketidakpercayaan masyarakat akan lembaga asuransi ini sering kali timbul karena mereka tidak dapat memanfaatkan nilai ekonomis dari apa yang mereka perjuangkan, seolah hak mereka diberantas padahal kesalahan mereka yang lalai membaca kontrak premi asuransi. Penelitian ini merupakan penelitian normatif yang dilakukan dengan cara menelaah Peraturan Perundang-Undangan, karya ilmiah, buku-buku, jurnal yang berkaitan dengan tema penulisan dengan kata lain menelaah bahan pustaka atau data sekunder. Penelitian ini menggunakan pendekatan konseptual, perundang-undangan, kasus. Penyelesaian permasalahan mengenai klaim asuransi jiwa yang ditolak tidak mendapatkan jalan keluar yang cukup baik karena dalam proses pelaksanaannya, perjanjian asuransi terkonsep dan baku pada apa yang tertera dalam premi asuransi yang dibeli, seharusnya dalam proses pembelian premi, antara perusahaan asuransi dan pengguna asuransi saling terbuka, dan 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 dimana masyarakat pengguna asuransi sudah membayar premi namun tidak bisa memanfaatkannya, disinilah letak ketentuan peraturan hukum seharusnya mengedepankan prinsip keadilan dan kemanfaatan hukum bukan malah statis hingga merugikan masyarakat.

Kata kunci: Asuransi; Debitur; Ganti Rugi; Klaim

Abstract:

The issue of insurance still haunts the public, public distrust towards the insurance institution often arises because they cannot take advantage of the economic value of what they are fighting for, as if their rights are being eradicated even though it is their fault who neglects in reading the insurance premium contract. This research is a normative research that was conducted by examining the Laws and Regulations, scientific papers, books, journals related to the theme of this writing in other words by examining literature materials or secondary data. This study used a conceptual approach, legislation, and cases. The resolution of the problems regarding rejected life insurance claim did not get a good enough solution because in the process of implementing it, the insurance agreement was conceptualized and standardized on what is stated in the insurance premium purchased, while in the process of purchasing premiums, the insurance company and the insurance customer should be mutually open, and insurance companies should provide legal counseling so that common people who also use insurance services can understand the procedures and contents of the promised contract, because when an insurance claim is rejected, the insurance customer loses because a lot of hope that

put in the insurance but cannot ask for the fulfillment of their rights. This problem resulted in the emergence of public distrust of insurance institutions and created a sense of injustice where the insurance customer community had paid premiums but could not take advantage of it. Herein lays the provision of legal regulations that should prioritize the principles of justice and legal benefit, and not being static or even detrimental to the society.

Keywords: Debtor; Claim; Compensation; Insurance

LATAR BELAKANG

Dalam pemberian kredit kepada calon debitur atau nasabah perbankan berpedoman dari ketentuan standar Bank Indonesia, ketentuan tersebut antara lain mengatur mengenai prinsip-prinsip yang harus diterapkan, yaitu prinsip 5C :¹

- a. *Character*, adalah sifat atau watak seseorang dalam hal ini adalah calon debitur. Tujuannya adalah untuk memberikan keyakinan kepada Bank, bahwa sifat atau watak dari orang-orang yang akan diberikan kredit benar-benar dapat dipercaya;
- b. *Capacity (capability)*, untuk melihat kemampuan calon nasabah dalam membayar kredit dihubungkan dengan kemampuan mengelola bisnis serta kemampuan mencari laba;
- c. *Capital*, untuk mengetahui sumber-sumber pembiayaan yang dimiliki nasabah terhadap usaha yang akan dibiayai oleh bank.
- d. *Collateral*, merupakan jaminan yang diberikan calon nasabah baik yang bersifat fisik maupun non fisik. Jaminan hendaknya melebihi jumlah kredit yang diberikan;
- e. *Condition*, dalam menilai kredit hendaknya dinilai kondisi ekonomi sekarang dan untuk dimasa yang akan datang sesuai sektor usaha.

Dengan adanya kegiatan perkreditan antara debitur dengan kreditur inilah maka timbul yang namanya Perjanjian. Perjanjian ini kemudian disebut dengan perjanjian kredit. Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (selanjutnya disebut KUHP) Pasal 1313 disebutkan bahwa : "Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih".² Jadi Pasal ini berkaitan dengan perjanjian kredit karena di dalam perjanjian kredit ini mengikat para pihak satu sama lainnya yaitu antara kreditur dengan debitur.

Di dalam praktik perjanjian kredit melalui prinsip 5 C dan prinsip kehati-hatian, akan tercermin dari klausula - klausula yang mengatur tentang kewajiban debitur, objek yang dijaminakan, pengenaan denda jika mengalami keterlambatan angsuran, dan lain sebagainya. Prinsip-prinsip ini dinilai hanya kepada kepentingan kreditur saja, maka dari itu dalam pemberian kredit kepada debitur mengkaitkan asuransi kredit sebagaimana diatur dalam Pasal 1 angka 2 Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 124/PMK.010/2008 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Lini Usaha Asuransi Kredit dan Suretyship (selanjutnya disingkat PMK 124/2008) menyatakan :³

"Asuransi kredit adalah lini usaha asuransi umum yang memberikan jaminan pemenuhan kewajiban finansial penerima kredit apabila penerima kredit tidak mampu memenuhi kewajibannya sesuai dengan perjanjian kredit"

Asuransi ini dikenal dengan asuransi jiwa kredit (selanjutnya disingkat AJK), yaitu program asuransi yang dirancang untuk memberikan perlindungan terhadap dana kreditur sehingga pengembalian dana kredit dapat berjalan sesuai dengan jadwal. Dalam bahasa

¹ Budi Untung, *Kredit Perbankan Di Indonesia* (Yogyakarta: Andi, 2000).

² R Subekti dan R Tjitrosudibio, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata* (Jakarta: Pradnya Paramita, 1996).

³ Reny Widya Astari, "Melunasi Utang Ketika Nasabah Meninggal Bagaimana Caranya," 2016.

Indonesia asuransi dapat diartikan “pertanggung”. Di dalam Pasal 1 ayat 1 Undang - Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian (selanjutnya disebut UU Nomor 40 Tahun 2014) di sebutkan bahwa : “Asuransi adalah perjanjian antara dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis, yang menjadi dasar bagi penerimaan premi sebagai imbalan untuk:

1. 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; atau
2. 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.

Di dalam praktiknya terdapat persoalan-persoalan yang menyebabkan penundaan bahkan penolakan terhadap pengklaiman asuransi ketika pihak tertanggung yang dalam hal ini juga sebagai debitur mengalami peristiwa tak tertentu yaitu, meninggal dunia. Sebagaimana data yang didapat pada kantor cabang Bank Rakyat Indonesia (selanjutnya disebut BRI) Lahat, bahwa ahli waris dari debitur tertanggung yang telah meninggal dunia ingin mengklaim asuransi tersebut guna meng-cover sisa angsuran kredit tertanggung, namun ditolak oleh pihak penanggung dengan alasan bahwa penyakit yang menyebabkan tertanggung meninggal merupakan penyakit yang sudah ada pada saat sebelum membuat perjanjian asuransi namun tidak disampaikan kepada penanggung dan tidak dicantumkan dalam perjanjian asuransi. Sehingga menyebabkan ahli waris tertanggung harus menanggung kewajiban sisa pembayaran angsuran kredit pada BRI cabang lahut tersebut dan apabila tidak sanggup atau tidak bersedia maka akan dilakukan eksekusi terhadap objek yang dijaminan dalam perjanjian kredit.

Penolakan klaim asuransi tersebut dirasa merugikan pihak tertanggung beserta ahli warisnya, di mana tertanggung semasa hidupnya telah menunaikan kewajibannya, yaitu membayar premi kepada penanggung maka merupakan hak tertanggung untuk memperoleh penggantian, karena di dalam polis asuransi diatur mengenai peristiwa tidak tertentu yaitu kematian.⁴ Praktik lapangan terhadap norma atau isu penolakan klaim asuransi dapat di kaji dari peristiwa hukum perjanjian Polis Asuransi No. : 00400618100xxxxx sebagai tertanggung pada PT. Asuransi BRI Life Lahat sebagai penanggung, September 2018.

Dengan diuraikannya latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan dua permasalahan, yaitu bagaimana upaya hukum bagi Nasabah asuransi BRI saat klaim asuransi jiwa ditolak perusahaan asuransi. Serta bagaimana akibat hukum bagi Nasabah Asuransi BRI pada saat klaim asuransi jiwa ditolak oleh Perusahaan Asuransi.

METODE

Penelitian yang akan dilakukan merupakan tipe penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif adalah penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau meneliti dari bahan-bahan hukum, seperti penelitian terhadap asas-asas hukum, hukum positif, aturan-aturan hukum, dan kaedah-kaedah hukum.⁵ Bahan-bahan hukum yang

⁴ Kornelius Simanjuntak, *Hukum Asuransi* (Depok: Djokosoetono Research Center, 2011).

⁵ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum* (Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia, 1986), 31.

diperoleh dalam penelitian ini dilakukan pengolahan dengan cara terstruktur dan sistematis terhadap bahan-bahan yang ada. Selanjutnya, dianalisis dengan mempergunakan penafsiran hukum secara teleologis dan fungsional yang kemudian ditarik kesimpulan mempergunakan metode deduktif.

ANALISIS DAN DISKUSI

Upaya Hukum Bagi Nasabah Saat Klaim Asuransi Jiwa Ditolak

Selama beberapa tahun belakangan ini, perkembangan asuransi di Indonesia menunjukkan angka kemajuan yang cukup baik. Perusahaan asuransi menunjukkan geliat pertumbuhan didalam usaha yang mereka jalankan, yang mana semakin hari semakin banyak nasabah yang menggunakan layanan asuransi di dalam kehidupan mereka. Kesadaran masyarakat akan pentingnya sebuah perlindungan atas berbagai macam risiko yang bisa terjadi dan menimpa diri mereka sewaktu-waktu adalah salah satu penyebab tingginya jumlah pengguna asuransi belakangan ini. Hal ini tentu saja menjadi sebuah keuntungan tersendiri bagi perusahaan asuransi yang menyediakan layanan asuransi, dimana akan semakin luas pasar yang bisa diolah dan dijadikan sebagai sasaran penjualan produk yang mereka miliki.⁶

Menurut Ketentuan Pasal 246 KUHD, Asuransi atau Pertanggungan adalah Perjanjian dengan mana penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi untuk memberikan penggantian kepadanya karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan yang mungkin dideritanya akibat dari suatu evenemen (peristiwa tidak pasti). Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungkan, menurut Ketentuan Undang-undang No.2 tahun 1992 tertanggal 11 Februari 1992 tentang Usaha Perasuransian (“UU Asuransi”) yang sudah dicabut oleh Undang-undang No. 40 tahun 2014 tertanggal 17 Oktober 2014 tentang Perasuransian yang memuat pengertian asuransi sebagai berikut : Asuransi adalah perjanjian antara dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis, yang menjadi dasar bagi penerimaan premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan untuk:

- a) 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; atau
- b) 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.

Asuransi telah menjadi bagian yang ensensial dari setiap perusahaan. *Investment banker* misalnya, akan merasa lebih yakin penilaiannya terhadap proyek-proyek tertentu apabila semua risiko proyek itu telah dilindungi oleh asuransi. Dengan demikian, perusahaan-

⁶ Deny Guntara, “Asuransi Dan Ketentuan-Ketentuan Hukum Yang Mengaturnya,” *Jurnal Justisi Ilmu Hukum* Vol 1, NO , no. ISSN 2528–2638 (2016): 29.

perusahaan asuransi yang tugas utamanya adalah memberikan perlindungan kepada perusahaan-perusahaan lain telah menjadi suatu institusi ekonomi yang mempunyai peranan yang tidak kecil. Saat ini perkembangan asuransi menunjukkan perkembangan yang cukup signifikan. Perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang industri jasa asuransi menawarkan berbagai macam produk asuransi mulai dari jasa asuransi kerugian, asuransi jiwa, asuransi kesehatan, asuransi tenaga kerja dan lain-lain sampai dengan asuransi yang memiliki unsur tabungan seperti asuransi jiwa *unit link*.⁷

Saat ini, tampaknya industri asuransi tidak mau ketinggalan dengan lembaga finansial lainnya. Perusahaan-perusahaan asuransi berlombalomba menawarkan berbagai produk terbaru. Asuransi diharapkan dapat menjadi salah satu sarana investasi jangka panjang. Perkawinan antara dunia perbankan, asuransi dan investasi menciptakan tren inovasi produk-produk asuransi. Kini asuransi mulai dilirik kaum berduit sebagai salah satu bentuk investasi yang menjanjikan plus proteksi atas risiko kematian. Dulu orang hanya mengenal asuransi jiwa dan asuransi ganti kerugian. Dana pendidikan anak, dana pensiun dan kebutuhan jangka panjang lain dapat disiapkan melalui produk-produk asuransi. Biasanya perusahaan asuransi bekerjasama dengan perbankan dalam menawarkan produk tersebut sehingga muncul bancassurance. Biasanya produk asuransi yang mengandung nilai investasi untuk kebutuhan jangka panjang ditujukan untuk masyarakat menengah ke atas. Karena selain untuk jangka panjang, juga menyangkut jumlah dana yang tidak sedikit. Sarana investasi yang paling populer untuk menyiapkan dana investasi adalah asuransi. Ada faktor kepastian dan jaminan dalam asuransi. Malah ada produk asuransi pendidikan anak dalam dollar Amerika.⁸

Dengan berbagai persoalan yang kian berkembang dan menjadi gejala sosial yang timbul di masyarakat, maka diperlukanlah suatu perlindungan hukum bagi masyarakat pengguna polis asuransi. 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, tertanggung 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. Salah satu institusi yang berwenang dan berfungsi di dalam memberikan perlindungan hukum tersebut ialah Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 21 Tahun 2011, yang pada Pasal 55 ayat (1) menyatakan bahwa sejak tanggal 31 Desember 2012, fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan dan pengawasan kegiatan jasa keuangan di sektor pasar modal, perasuransian, dana pensiun, lembaga pembiayaan, dan lembaga jasa keuangan lainnya beralih dari Menteri Keuangan dan Badan Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan ke OJK.⁹

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 nasabah baik melalui peradilan atau litigasi, maupun penyelesaian sengketa di luar peradilan atau non-litigasi. Permasalahannya ialah sejauh mana perlindungan pemegang polis asuransi diwujudkan.

⁷ Sunarmi, "Pemegang Polis Asuransi Dan Kedudukan Hukumnya," *Jurnal Ilmu Hukum* 2 Vol. 3, No (2014): 2.

⁸ Sunarmi, "Pemegang Polis Asuransi Dan Kedudukan Hukumnya."

⁹ Fajrin Husain, "Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Polis Asuransi Menurut Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian," *Lex Crimen* Vol. V/No. (2016): 46.

Secara teoritis ada dua cara yang dapat ditempuh dalam menghadapi atau menyelesaikan sengketa, yaitu secara adversarial atau litigasi (arbitrase atau pengadilan) dan secara kooperatif (mediasi, negosiasi, konsiliasi).¹⁰

Perlindungan hukum bagi pemegang Polis asuransi penting sekali oleh karena, polis itu merupakan satu-satunya alat bukti tertulis untuk membuktikan bahwa asuransi telah terjadi. Polis asuransi sebagai bukti terjadinya perjanjian asuransi mengikat melalui perjanjian asuransi yang dibuktikan dengan Polis asuransi telah terjadi pemindahan resiko misalnya asuransi jiwa atau asuransi kerugian kepada perusahaan asuransi. Abdul Kadir Muhammad menjelaskan, melalui perjanjian asuransi resiko kemungkinan terjadi peristiwa yang menimbulkan kerugian yang mengancam kepentingan tertanggung itu dialihkan kepada perusahaan asuransi kerugian selaku penanggung.¹¹

Klaim yang diajukan oleh pemegang polis asuransi terhadap perusahaan asuransi tidak jarang berbelit-belit, dan ditolak dengan berbagai alasan sehingga perlindungan bagi kepentingan pemegang Polis asuransi menjadi bagian penting dan berkaitan dengan fungsi Otoritas Jasa Keuangan dalam menjalankan fungsi pengaturan dan pengawasan serta perlindungan nasabah jasa asuransi. Penerapan unitlink oleh perusahaan asuransi, seringkali tidak secara terbuka dan menempatkan posisi pemegang Polis asuransi pada posisi lemah. Biaya-biaya yang harus dibayar, dan resiko-resiko investasi di unitlink harus diketahui nasabah dengan membaca proposal secara teliti. Adalah bergantung pada pemegang polis asuransi apakah mengikuti program unitlink atau tidak, mengingat bujukan para agen asuransi sangat kuat yang kadang kala tanpa memperhitungkan kepentingan dan perlindungan hukum bagi pemegang Polis Asuransi.

Dalam perjanjian asuransi, risiko dari tertanggung kepada penanggung diimbangi pembayaran premi oleh tertanggung yang seimbang dengan beratnya risiko yang dialihkan, meskipun dapat diperjanjikan kemungkinan prestasi itu tidak perlu seimbang.¹² Dalam perjanjian untung-untungan (*chance agreement*) para pihak sengaja melakukan perbuatan untung-untungan yang tidak digantungkan pada prestasi yang seimbang, misalnya pada perjudian atau pertaruhan. Prestasi pada perjanjian asuransi terjelma pada Polis Asuransi yang bersifat seimbang, dalam arti kata misalnya kewajiban membayar premi asuransi secara berkala oleh tertanggung atau peserta adalah seimbang dengan manfaat yang diharapkan, semakin besar nilai preminya yang harus dibayar secara berkala, semakin besar pula nilai risiko yang dialihkan, atau dalam perkataan lain ditentukan prestasinya di dalam klasifikasi, misalnya pada perjanjian asuransi kesehatan tercantum item tertentu apakah pengalihan risiko karena semua penyakit termasuk biaya operasi kesehatan, atau tidak, bergantung dari besarnya nilai prestasi.¹³

Perjanjian asuransi atau pertanggung merupakan suatu perjanjian yang mempunyai sifat yang khusus dan unik, sehingga perjanjian ini mempunyai karakteristik tertentu yang sangat tegas dibandingkan dengan jenis perjanjian lain. Secara umum perjanjian asuransi harus memenuhi syarat-syarat umum perjanjian dan disamping itu perjanjian ini masih harus memenuhi asas-asas tertentu yang mewujudkan sifat atau ciri khusus dari perjanjian asuransi

¹⁰ Nurnaningsih Amriani, *Mediasi: Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata Di Pengadilan* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011), 19.

¹¹ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Asuransi Indonesia* (Jakarta: Citra Aditya Bakti, 1999), 166.

¹² Annalisa Yahanan, Febrian Febrian, and Rohani Abdul Rahim, "The Protection of Consumer Rights for Aviation Safety and Security in Indonesia and Malaysia," *Sriwijaya Law Review* 1, no. 1 (2017): 21–34, doi:10.28946/slrev.vol1.iss1.7.pp027-043.

¹³ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Asuransi Indonesia*.

itu sendiri.¹⁴ Berdasarkan Pasal KUHD, ketentuan umum perjanjian dalam KUH Perdata dapat berlaku pula dalam perjanjian asuransi sebagai perjanjian khusus. Dengan demikian, para pihak tunduk pula pada beberapa ketentuan dalam KUH Perdata. Asas-asas yang terdapat dalam hukum perjanjian sebagaimana diatur KUH Perdata perlu diperhatikan¹⁵

Dalam perjanjian pelaksanaan asuransi, pihak penanggung dan tertanggung terikat dalam sebuah kesepakatan yang tidak dapat dilepaskan antara satu dan lain pihak. Pelaksanaannya, pembuatan perjanjian asuransi melibatkan masyarakat selaku nasabah yang membutuhkan jasa perlindungan dari asuransi terhadap hal-hal yang tidak diinginkan dan tidak dapat dihindari di kemudian hari, dan pihak lainnya adalah perusahaan asuransi yang memberikan fasilitas layanan penyedia jasa pembiayaan, keduanya saling terikat dalam kesepakatan dimana nasabah berkewajiban membayar premi yang tercantum dalam polis asuransi dan berhak mendapatkan manfaat ekonomis dari asuransi tersebut, sedangkan pihak perusahaan berhak mendapatkan dan menggunakan uang nasabah untuk keperluan perusahaan, serta berkewajiban memenuhi kebutuhan nasabahnya ketika terjadi sesuatu yang tidak dapat dihindari.

Pelaksanaan perjanjian asuransi khususnya dalam hal ini adalah asuransi jiwa tentu saja sangat memberikan manfaat yang sangat meringankan masyarakat kalau dilaksanakan dengan proses dan prosedur yang benar. Usaha Asuransi Jiwa adalah usaha yang menyelenggarakan jasa penanggulangan risiko yang memberikan pembayaran kepada pemegang polis, tertanggung, atau pihak lain yang berhak dalam hal tertanggung meninggal dunia atau tetap hidup, atau pembayaran lain kepada pemegang polis, tertanggung, atau pihak lain yang berhak pada waktu tertentu yang diatur dalam perjanjian, yang besarnya telah ditetapkan dan/atau didasarkan pada hasil pengelolaan dana. Pada asuransi jiwa yang dipertanggungjawabkan ialah yang disebabkan oleh kematian (*death*). Kematian tersebut mengakibatkan hilangnya pendapatan seseorang atau suatu keluarga tertentu. Risiko yang mungkin timbul pada asuransi jiwa terutama terletak pada unsur waktu (*time*), oleh karena sulit untuk mengetahui kapan seseorang meninggal dunia. Untuk memperkecil risiko tersebut, maka sebaiknya diadakan pertanggungan jiwa.¹⁶

Saat ini pelaksanaan mengenai asuransi terkadang memiliki hambatan dan atau persoalan hukum yang melibatkan pertentangan antara pihak penanggung dan pihak tertanggung. Hal ini biasanya terjadi karena seringkali dalam proses pembuatan perjanjian nasabah yang menggunakan fasilitas jasa asuransi tidak membaca premi yang ada dengan cermat, dan pula terkadang perusahaan penyedia fasilitas asuransi seringkali tidak memberikan edukasi dan atau penyuluhan hukum atas perjanjian yang dibuatnya dengan nasabah tersebut. Hal ini tak jarang menimbulkan konflik dan pertentangan antara kedua belah pihak khususnya yang sering kali terjadi adalah pihak nasabah yang melakukan komplain, karena mereka tidak dapat menggunakan atau menikmati hak ekonomis dari asuransi yang telah mereka miliki.

Biasanya, persoalan hukum yang timbul dalam dunia bisnis asuransi adalah persoalan mengenai perbuatan melawan hukum dan atau wanprestasi. Dalam perbuatan melawan hukum tentunya terdapat suatu perbuatan yang mengakibatkan kerugian pada orang lain,

¹⁴ Sri Rejeki Hartono, *Hukum Asuransi Dan Perusahaan Asuransi* (Jakarta: Sinar Grafika, 1995), 89.

¹⁵ Irius Yikwa, "ASPEK HUKUM PELAKSANAAN PERJANJIAN ASURANSI," *Lex Privatum* Vol.III/No (2015): 140.

¹⁶ Ngakan Ketut Dunia dan A.A Ketut Sukranatha Pondang Agustawan Sidauruk, "Pelaksanaan Pembayaran Klaim Pada Produk Asuransi Berkaitan (Unit Link Assurance) Antara Asuransi Jiwa, Proteksi Dan Investasi (Studi Pada PT. Prudential Life Assurance Denpasar)," *Kertha Semaya* Vol. 01, N (2013): 2.

mewajibkan orang yang melakukan perbuatan tersebut untuk mengganti kerugian, seperti dalam perjanjian asuransi adalah memalsukan tanda tangan perjanjian, menggelapkan dana asuransi, dan lainnya.¹⁷ Sedangkan wanprestasi adalah terdapat sesuatu perbuatan yang melanggar ketentuan atau tidak berkesesuaian dengan kesepakatan yang dituangkan dalam perjanjian, contohnya dalam bidang perasuransian adalah nasabah tidak membayar uang asuransi tepat waktu sesuai dengan batas tanggal yang ditentukan.

Pemerintah seharusnya mengambil langkah konkret dalam permasalahan ini, agar jangan sampai dalam setiap perjanjian pembiayaan khususnya asuransi merugikan salah satu pihak atau melemahkan kedudukan salah satu pihak. Pemerintah seharusnya mengambil langkah untuk memberikan perlindungan hukum preventif pada nasabah dengan membentuk suatu kebijakan yang menekankan prinsip keadilan dan kemanfaatan hukum agar terwujudnya kesejahteraan bagi masyarakat. Jika di logika kan, memang tidak masuk akal jika seorang nasabah telah membayarkan premi asuransinya, namun karena ada syarat yang membuat kedudukannya sebagai pemegang polis menjadi gugur dan lalu nasabah tersebut kehilangan haknya. Seharusnya pemerintah membentuk kebijakan yang melibatkan instansi terkait seperti OJK untuk turut andil dalam bertindak dengan membentuk komisi pengawas agar dapat memberikan perhitungan pemenuhan hak dari nasabah tersebut sebagai bentuk kompensasi guna mewujudkan keadilan dan kemanfaatan hukum.¹⁸

Akibat hukum bagi Nasabah Asuransi Jika klaim asuransi jiwa ditolak

Dalam kehidupan di masyarakat dapat kita sering jumpai masalah pinjam meminjam uang antara seorang dengan orang lain, antara seorang dengan lembaga perbankan sangatlah sering terjadi bahkan kita juga sering melakukannya. Dalam hal pinjam meminjam uang bukanlah hanya dilakukan antara orang dengan bank saja, seperti contoh kasus yang terjadi seorang dengan perusahaan asuransi jiwa melalui pinjaman dengan jaminan polis asuransi yang memberikan pinjaman kepada nasabahnya dengan menjaminkan polis asuransi sebagai jaminan untuk pengambilan kredit pada perusahaan asuransi tersebut.

Penjaminan suatu benda atas sejumlah pinjaman uang antara kreditur dengan debitur, yang pada umumnya di masyarakat dilakukan antara orang per orang dengan orang lain atau dengan lembaga pembiayaan yang memang memberikan izin untuk itu. Namun pada praktiknya yang ditemukan di dalam masyarakat, penjaminan suatu benda atas sejumlah pinjaman dilakukan antara nasabah asuransi jiwa yang berlaku ini pemegang polis asuransi jiwa dengan perusahaan asuransi jiwa tempat polis asuransi jiwa tersebut diterbitkan, dimana pemegang polis asuransi jiwa bertindak selaku kreditur dan perusahaan asuransi selaku debitur, dengan objek jaminan atas pinjaman tersebut adalah polis asuransi jiwa.

Praktik penjaminan tersebut didasarkan, pada adanya “klausula penjaminan polis” di dalam polis asuransi jiwa tersebut. Dalam prakteknya, klausula penjaminan polis yang terdapat pada polis tersebut mengacu pada asas kebebasan berkontrak sebagaimana diatur terlampir pada Pasal 1338 ayat (1) atau alinea (1) KUH Perdata, ketentuan tersebut memuat tiga asas, yaitu asas kebebasan berkontrak pada kalimat “semua perjanjian yang dibuat secara sah”, perjanjian yang dibuat secara baik dan benar”, *asas pacta sunt servanda* pada kalimat

¹⁷ R. Subekti dan Tjitrosudibio, 2006, Kitab UndangUndang Hukum Perdata, PT.Pradnya Paramita, Jakarta, hlm.346.

¹⁸ Fajrin Husain, “Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Polis Asuransi Menurut Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian.”

“berlaku sebagai undang-undang”, dan asa personalitas pada kalimat “bagi mereka yang membuatnya.”¹⁹

Ketika perjanjian dalam kegiatan perasuransian sudah disepakati dan di tandatangani 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.

Dalam permasalahan ini, klaim dapat diajukan kepada perusahaan asuransi datang langsung ke perusahaan atau menghubungi agen asuransi, bertanggung dan agen asuransi akan bekerjasama dengan segera untuk mengurus kelengkapan yang menjadi syarat-syarat dalam pengajuan klaim. Syarat-syarat dapat berupa polis yang bersangkutan, fotokopi bukti diri, bukti pembayaran premi yang sah dan sebagainya. Setelah syarat-syarat terpenuhi dan tidak ada yang dikecualikan maka selanjutnya pihak penanggung akan memeriksa arsip untuk melihat apakah premi telah dilunasi dan kondisi-kondisi yang lain serta memeriksa kelengkapan dokumen yang diajukan oleh pihak tertanggung. Apabila dokumen pengajuan klaim telah lengkap dan risiko dapat dicover oleh polis, pihak kantor cabang PT Asuransi Jiwasraya akan memberikan laporan atas pengajuan klaim yang diajukan oleh pihak tertanggung kepada bagian klaim PT Asuransi Jiwasraya pusat yang berada di Jakarta. Bagian Klaim Asuransi Jiwasraya akan melakukan survey investigasi apabila terjadi klaim karena meninggalnya tertanggung. Survey dilakukan terhadap sebab sebab kematian baik terhadap ahli waris tertanggung maupun pihakpihak terkait dokter, mengenai sebab kematian tertanggung, termasuk mengenai riwayat kesehatan tertanggung. Pelaksanaan survey dan investigasi ini dilakukan untuk memastikan kebenaran klaim, dan pembayaran uang asuransi sebelum akhirnya pihak penanggung memutuskan untuk menerima atau menolak pengajuan klaim tersebut. Apabila semua syarat pengajuan sudah dipenuhi dan telah terbukti kebenarannya selanjutnya klaim dapat cair dan tertanggung/ penerima manfaat mendapatkan ganti kerugian.

KESIMPULAN

Terkadang pengajuan klaim ditolak oleh perusahaan asuransi karena berdasarkan hasil penelitian dan survey yang dilaksanakan oleh agen perusahaan terdapat suatu syarat yang menyebabkan polis gugur dengan sendirinya. Dalam hal terjadi penolakan atas klaim asuransi maka nasabah asuransi berhak menyampaikan klaim atau komplain pada perusahaan asuransi serta berhak untuk meminta mediasi, musyawarah dan atau sampai dengan jalur litigasi.

Akibat hukum jika klaim asuransi jiwa ditolak 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 hilangnya 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 tidak akan pernah menang dan selalu dalam posisi yang dilemahkan, padahal kenyataannya penolakan klaim asuransi dapat terjadi karena kelalaian dari pemilik asuransi atau karena pada saat pengajuan klaim, persyaratan dan prosedur yang berlaku bertentangan dengan kebijakan yang dimiliki oleh perusahaan asuransi selaku penyedia jasa fasilitas pembiayaan.

¹⁹ Ahmadi Mru dan Sakka Pati, *Hukum Perikatan:Penjelasan Makna Pasal 1233 Sampai 1456 BW* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014), 78.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulkadir Muhammad. *Hukum Asuransi Indonesia*. Jakarta: Citra Aditya Bakti, 1999.
- Ahmadi Mru dan Sakka Pati. *Hukum Perikatan: Penjelasan Makna Pasal 1233 Sampai 1456 BW*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014.
- Budi Untung. *Kredit Perbankan Di Indonesia*. Yogyakarta: Andi, 2000.
- Deny Guntara. "Asuransi Dan Ketentuan-Ketentuan Hukum Yang Mengaturnya." *Jurnal Justisi Ilmu Hukum* Vol 1, N0 , no. ISSN 2528–2638 (2016): 29.
- Fajrin Husain. "Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Polis Asuransi Menurut Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian." *Lex Crimen* Vol. V/No. (2016): 46.
- Irius Yikwa. "ASPEK HUKUM PELAKSANAAN PERJANJIAN ASURANSI." *Lex Privatum* Vol.III/No (2015): 140.
- Kornelius Simanjuntak. *Hukum Asuransi*. Depok: Djokosoetono Research Center, 2011.
- Nurnaningsih Amriani. *Mediasi: Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata Di Pengadilan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011.
- Pondang Agustawan Sidauruk, Ngakan Ketut Dunia dan A.A Ketut Sukranatha. "Pelaksanaan Pembayaran Klaim Pada Produk Asuransi Berkaitan (Unit Link Assurance) Antara Asuransi Jiwa, Proteksi Dan Investasi (Studi Pada PT. Prudential Life Assurance Denpasar)." *Kertha Semaya* Vol. 01, N (2013): 2.
- R Subekti dan R Tjitrosudibio. *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. Jakarta: Pradnya Paramita, 1996.
- Reny Widya Astari. "Melunasi Utang Ketika Nasabah Meninggal Bagaimana Caranya," 2016.
- Soerjono Soekanto. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia, 1986.
- Sri Rejeki Hartono. *Hukum Asuransi Dan Perusahaan Asuransi*. Jakarta: Sinar Grafika, 1995.
- Sunarmi. "Pemegang Polis Asuransi Dan Kedudukan Hukumnya." *Jurnal Ilmu Hukum*2 Vol. 3, No (2014): 2.
- Yahanan, Annalisa, Febrian Febrian, and Rohani Abdul Rahim. "The Protection of Consumer Rights for Aviation Safety and Security in Indonesia and Malaysia." *Sriwijaya Law Review* 1, no. 1 (2017): 21–34. doi:10.28946/slrev.vol1.iss1.7.pp027-043.