

# BAB 1 PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Kehidupan yang penuh dengan ketidakpastian, perencanaan keuangan menjadi aspek yang sangat penting untuk menjaga keamanan dan kesejahteraan keluarga. Salah satu elemen krusial dalam perencanaan keuangan adalah asuransi jiwa. Asuransi jiwa merupakan instrumen keuangan yang sangat penting bagi masyarakat untuk melindungi diri dan keluarga dari risiko finansial akibat kematian atau cacat permanen. Agus Prawoto menyatakan bahwa risiko tidak hanya muncul dari situasi yang tidak diinginkan, tetapi juga dapat timbul dari adanya suatu probabilitas atau kemungkinan tertentu.<sup>1</sup> Oleh karena itu, asuransi jiwa dapat menjadi salah satu solusi untuk melimpahkan atau mengalihkan risiko.<sup>2</sup> Selain itu, asuransi jiwa juga berfungsi sebagai alat perencanaan keuangan jangka panjang. Banyak produk asuransi jiwa yang menawarkan manfaat investasi, sehingga premi yang dibayarkan tidak hanya memberikan perlindungan, tetapi juga dapat menjadi sumber dana di masa depan seperti pendidikan anak, pensiun, atau investasi.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Sentosa Sembiring, *Hukum Asuransi*, Cet ke-1. (Bandung: Penerbit Nuansa Aulia, 2014). Hlm 1.

<sup>2</sup> Dudi Badruzaman, "Perlindungan Hukum Tertanggung Dalam Pembayaran Klaim Asuransi Jiwa," *Amwaluna: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah* 3, no. 1 (2020): 96–118. Hlm 92.

<sup>3</sup> Agus Wasita, "Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Polis Asuransi Jiwa," *Business Economic, Communication, and Social Sciences (BECOSS) Journal* 2, no. 1 (2020): 105–113. Hlm 106.

Perkembangan industri asuransi di Indonesia, termasuk Asuransi Jiwa Bumiputera telah meningkat pesat memberikan berbagai pilihan produk asuransi kepada masyarakat. Hal ini dikarenakan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera ini memiliki sejarah panjang yang mendahului kemerdekaan Indonesia, dengan didirikan pada tahun 1912. Adapun yang membedakan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera dengan perusahaan asuransi lain yaitu bentuk usahanya yang bersifat mutual atau usaha bersama. Dalam konsep ini, pemegang polis tidak hanya sebagai konsumen, tetapi sebagai pemilik asuransi. Kemudian mempercayakan pengelolaan perusahaan tersebut kepada Badan Perwakilan Anggota. Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera, sebagai perusahaan asuransi berbentuk usaha bersama memperoleh landasan hukum formal melalui Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Asuransi, khususnya diatur dalam Pasal 6. Ketentuan ini kemudian diperkuat dengan diterbitkannya Peraturan Pemerintah No. 87 Tahun 2019 yang secara khusus mengatur tentang Perusahaan Asuransi berbentuk usaha bersama.<sup>4</sup>

Klaim menjadi masalah yang sering muncul dalam asuransi. Kondisi ini tidak sejalan dengan harapan nasabah yang mengharapkan perlindungan finansial ketika menghadapi kejadian yang tidak terduga.<sup>5</sup> Berdasarkan Pasal 31 ayat 4 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian dikatakan bahwa perusahaan asuransi wajib melaksanakan kewajiban

---

<sup>4</sup> Ratnaningsih, "Inkonsistensi Perlindungan Hukum Nasabah Pemegang Polis Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912," *Journal Economic & Business Law Review* Vol 2 No.1, No. 1 (2022): 16. Hlm 18.

<sup>5</sup> Haris Budiman et al., "Perlindungan Hukum Bagi Pemegang Polis Dalam Penyelesaian Klaim Asuransi Jiwa," *Logika : Journal of Multidisciplinary Studies* 13, no. 02 (2022): 168–180. Hlm 169.

pembayaran klaim kepada nasabah pemegang polis serta dilarang untuk memperlambat penyelesaian pembayaran klaim. Namun, Seringkali nasabah menghadapi masalah saat mengajukan klaim, seperti penolakan atau keterlambatan pembayaran klaim, yang dapat merugikan nasabah dan mengurangi kepercayaan terhadap perusahaan asuransi.<sup>6</sup> Artikel CNBC Indonesia yang memuat berita Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera bahwasannya terhitung sejak tahun 2010, Asuransi Jiwa Bumiputera gagal dalam melunasi klaim pemegang polis. Kemudian Bumiputera pernah berencana akan menyelesaikan pembayaran klaim pada tahun 2020, tetapi rencana tersebut tidak terealisasi dengan alasan yang tidak jelas. Masalah ketidakmampuan membayar klaim nasabah ini telah berlangsung dalam waktu yang sangat panjang.<sup>7</sup>

Berdasarkan Pasal 1 angka 15 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan menyatakan bahwa “Konsumen adalah pihak-pihak yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di Lembaga Jasa Keuangan antara lain nasabah pada perbankan, pemodal di pasar modal, pemegang polis pada perusahaan perasuransian, dan peserta pada dana pensiun, berdasarkan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan”. Sebagai konsumen, hak-hak pemegang polis

---

<sup>6</sup> Paulus Jimmytheja Ng et al., “Eksistensi Otoritas Jasa Keuangan Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Kepada Pemegang Polis Asuransi,” *Jurnal Ius Constituendum* 5, No. 2 (2020): 196. Hlm 198.

<sup>7</sup> Ayyi Hidayah, “Daftar Dosa Bumiputera, 15 Tahun Tanpa Penyelesaian,” *CNBC Indonesia*, 2022, <https://www.cnbcindonesia.com/market/20221219142212-17-398158/daftar-dosa-bumiputera-15-tahun-tanpa-penyelesaian>. Diakses pada tanggal 30 Oktober 2024.

dilindungi melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan bagi konsumen tidak hanya berfokus pada barang dan jasa saat dikonsumsi, tetapi juga mencakup perlindungan selama proses perolehan barang/jasa dan bahkan perlindungan atas dampak yang timbul akibat penggunaan barang/jasa tersebut. Undang-Undang Perlindungan Konsumen bertujuan untuk menjamin kepastian hukum dalam rangka melindungi hak-hak konsumen secara komprehensif.<sup>8</sup> Oleh karena itu, pentingnya memahami perlindungan hukum bagi konsumen dalam menghadapi masalah gagal bayar klaim, termasuk hak-hak nasabah dan mekanisme penyelesaian sengketa.

★ Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 menyebutkan bahwa kehadiran Otoritas Jasa Keuangan ditujukan untuk membangun sektor jasa keuangan yang berjalan secara teratur, mengedepankan prinsip keadilan, keterbukaan, dan pertanggungjawaban demi mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh stabil dan berkelanjutan.<sup>9</sup> Oleh karena itu, Otoritas Jasa Keuangan menyambut baik pengesahan regulasi baru di bidang perasuransian melalui Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 yang hadir menggantikan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 karena sudah tidak mampu mengikuti perkembangan industri asuransi.<sup>10</sup> Adanya regulasi dan kebijakan dari Otoritas Jasa Keuangan yang mengatur industri asuransi tertuang dalam

---

<sup>8</sup> Rosmawati, *Pokok Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, ed. Irfan Fahmi, cetakan ke. (Depok: Prenadamedia Group, 2018). Hlm 6.

<sup>9</sup> Syukron, "Peran Ojk Dalam Melindungi Konsumen Dan Masyarakat Di Sector Jasa Keuangan," *Yurisprudencia: Jurnal Hukum Ekonomi* Vol 8 No.2 (2022). Hlm.192

<sup>10</sup> Elda Aldira, *Hukum Ansuransi*, ed. Yuche Yahya Sukaca, Cetakan Pe. (PT Cipta Gadhing Artha, 2020). Hlm 137.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, pemegang polis mendapatkan perlindungan yang komprehensif. Peraturan ini mengharuskan perusahaan asuransi menerapkan sistem penanganan keluhan, melindungi kerahasiaan informasi nasabah, dan mencegah praktik penjualan yang dapat merugikan konsumen. Selanjutnya, Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/SE.OJK.07/2014 juga mengatur bahwasannya polis asuransi sebagai dokumen standar perjanjian wajib dibuat dengan bahasa yang mudah dipahami, tidak menipu, dan tidak berdampak negatif bagi konsumen.<sup>11</sup>

Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera sebagai salah satu perusahaan asuransi yang telah berdiri lama, memiliki peran signifikan dalam memberikan perlindungan kepada masyarakat. Kota Tanjungpinang, sebagai salah satu daerah yang memiliki potensi pasar asuransi yang cukup besar, terdapat nasabah yang mengandalkan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera sebagai perlindungan finansial. Pasal 7 huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pelaku usaha dalam hal perusahaan asuransi sudah seharusnya memberikan informasi benar, jelas, dan jujur. Namun, pengalaman nasabah yang kurang memuaskan terkait proses klaim, terutama dalam hal transparansi dan kecepatan penyelesaian, tentu menimbulkan ketidakpuasan dan kehilangan kepercayaan terhadap perusahaan asuransi. Terdapat beberapa nasabah yang mengalami gagal bayar

---

<sup>11</sup> Gomulia Oscar, Puguh Aji Hari Setiawan, and Dewi Iryani, "Perlindungan Hukum Bagi Pemegang Asuransi Jiwa Yang Berkepastian Hukum," *Jurnal Sosial Dan Sains* Vol 4 No 9 (2024). Hlm 923.

klaim akibat ketidakjelasan syarat dan ketentuan yang berlaku, serta kurangnya komunikasi yang efektif antara pihak perusahaan dan nasabah. Salah satu kasus adalah pengalaman Nasabah pemegang polis seorang nasabah Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera di Tanjungpinang dengan jenis produk asuransi Mitra Beasiswa Berencana yang mengalami kesulitan dalam proses klaim asuransi. Dalam kasus ini, Nasabah pemegang polis telah membayar premi asuransi secara berkala selama lebih dari 10 tahun dimulai sejak tanggal 1 Januari 2010 hingga 2020. Dengan masa asuransi selama 16 tahun yang berakhir pada tanggal 1 Januari 2026 dengan jumlah uang pertanggungan Rp. 12.000.000 yang dibayar sekaligus pada tanggal tersebut. Pembayaran premi dasar dilakukan per tahun dengan jumlah Rp.1.536.250. Dalam perjanjian polis asuransi dana kelangsungan dibayar dalam empat tahap, yakni tahun 2012 sebesar Rp. 625.000, tahun 2014 sebesar Rp.1.250.000, tahun 2020 sebesar Rp.2.500.000, tahun 2023 Rp.3.750.000. Namun, pada tahap ketiga klaim tersebut tidak dapat dicairkan sesuai dengan perjanjian polis asuransi. Ketidakpastian dan kurangnya penjelasan dari pihak asuransi sehingga menyebabkan kesulitan finansial bagi keluarga nasabah dan ketidakpercayaan terhadap layanan asuransi.

Sebagian besar nasabah pemegang polis tidak memahami karakteristik asuransi dengan usaha bersama ini. Hal ini disebabkan karena tidak adanya pengaturan dan kejelasan saat mengikatkan diri dalam suatu polis pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera.<sup>12</sup> Rendahnya tingkat kesadaran

---

<sup>12</sup> Ratnaningsih. *Loc. Cit.*

masyarakat akan hak-hak sebagai konsumen asuransi dan pentingnya memahami ketentuan polis asuransi menimbulkan masalah serius, terutama dalam hal pemahaman dan pengelolaan risiko.<sup>13</sup> Para pihak perjanjian asuransi memiliki hak dan kewajiban yang perlu dipahami secara mendalam, terutama bagi nasabah pemegang polis asuransi jiwa. Adanya hak dan kewajiban para pihak dalam perjanjian asuransi dikenal dengan istilah prestasi atau kontra prestasi. Hal ini memungkinkan setiap pihak untuk menuntut haknya, dan sekaligus menjadi kewajiban bagi pihak lain untuk memenuhinya.<sup>14</sup>

Dinamika gagal bayar klaim oleh perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera tidak hanya berdampak pada individu, tetapi juga pada keluarga dan masyarakat yang dapat menyebabkan masalah sosial dan ekonomi yang lebih luas. Ketidakpuasan terhadap perusahaan asuransi dapat menciptakan ketidakpercayaan masyarakat terhadap industri asuransi secara keseluruhan.<sup>15</sup> Masyarakat yang merasa dirugikan cenderung menjadi ragu terhadap produk asuransi, mengurangi partisipasi masyarakat menghadapi risiko di masa depan. Hal ini dapat berkontribusi pada meningkatnya ketidakstabilan sosial dan ekonomi kondisi masyarakat.

---

<sup>13</sup> J. Widjantoro, *Hukum Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan Di Era Otoritas Jasa Keuangan* (Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka, 2020). Hlm 95.

<sup>14</sup> Dudi Badruzaman, "Perlindungan Hukum Tertanggung Dalam Pembayaran Klaim Asuransi Jiwa," *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah* Vol 3 No.1 (2019): 91–114. Hlm.93

<sup>15</sup> W Angraini, et al "Tinjauan Indikator-Indikator Pemenuhan Klaim Dalam Proses Klaim Asuransi Jiwa Pada PT. Prudential Life Assurance Syariah Cabang Binjai Kota," *Mutiara: Jurnal Penelitian dan Karya Ilmiah* 1, No. 6 (2023): 54–71, Hlm 56.

Berdasarkan kasus diatas penting untuk melakukan penelitian guna memahami dan menganalisis perlindungan hukum yang ada bagi konsumen Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera di Tanjungpinang. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kelemahan dalam regulasi dan praktik yang ada, serta memberikan rekomendasi yang dapat meningkatkan perlindungan bagi konsumen. Dengan demikian, diharapkan konsumen dapat lebih memahami hak-hak dan mendapatkan perlindungan yang sesuai dengan perjanjian oleh perusahaan asuransi. Oleh karenanya penulis memiliki ketertarikan dalam menulis penelitian ini dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PADA GAGAL BAYAR KLAIM NASABAH ASURANSI JIWA BERSAMA BUMIPUTERA KOTA TANJUNGPINANG”**.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen pada gagal bayar klaim nasabah Asuransi Jiwa Bumiputera Kota Tanjungpinang?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui upaya perlindungan hukum bagi konsumen pada gagal bayar klaim nasabah Asuransi Jiwa Bumiputera Kota Tanjungpinang.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini digunakan mampu memberi dan meningkatkan pemahaman tentang hak-hak dan perlindungan hukum yang dimiliki oleh pemegang polis asuransi jiwa dan bagaimana undang-undang dapat melindungi serta dapat meningkatkan kesadaran risiko terkait dengan pemegang polis asuransi jiwa yang mengalami gagal bayar klaim. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat membantu pemegang polis dan perusahaan asuransi dalam mengambil langkah-langkah pencegahan yang tepat dalam meningkatkan kebijakan dan regulasi yang lebih baik untuk melindungi pemegang polis yang mengalami gagal bayar klaim.

### **1.4.2. Manfaat Praktis**

Manfaat bagi pemegang polis yang mengalami gagal bayar klaim, penelitian ini dapat memberikan panduan dan saran bagi pemegang polis yang mengalami gagal bayar klaim dalam menavigasi masalah keuangan, serta membantu pemegang polis asuransi jiwa mengetahui opsi yang tersedia untuk melindungi diri dari kerugian finansial.