

Perlindungan Hukum bagi Pemegang Polis dalam Penyelesaian Klaim Asuransi Jiwa

Haris Budiman, Bias Lintang Dialog, Iman Jalaludin Rifa'I, Peny Hanipah
Fakultas Hukum, Universitas Kuningan, Kuningan
E-mail: haris.budiman@uniku.ac.id

Abstract

An insurance agreement occurs where the policyholder transfers the risk to the insurance company. Legal protection regarding to life insurance policy holders is regulated in the Law of the Republic of Indonesia Number 40 of 2014 concerning Insurance. Life insurance claims are in the form of claims from the insured party where the policy holder asks for his rights in the life insurance policy agreement to make payments on the life insurance benefits. This study aims to determine the legal protection for life insurance policy holders and the procedure for settlement of life insurance claims. Life insurance claims often have difficulty in filing, because the company has standards in submitting claims listed in the provisions of the life insurance policy book. Therefore, if the claim submitted by the policyholder has met the specified requirements, the life insurance claim will be unlikely to be rejected. The formulation of the problems in this study are how to regulate legal protection for life insurance policy holders in Indonesia, and how the procedure for resolving insurance claims is for life insurance policy holders. The research method used is descriptive-analytical with a normative juridical approach. The results of the study indicate that the regulation regarding legal protection for life insurance policy holders is regulated in the Law of the Republic of Indonesia Number 40 of 2014 concerning Insurance which is described in the Government Regulation of the Republic of Indonesia Number 87 of 2019 concerning Insurance Companies in the Form of Joint Ventures and other implementing regulations. The insurance claim settlement procedure for life insurance policy holders can be carried out if it is in accordance with what is stated in the standard clauses or provisions of the life insurance policy agreement.

Keywords: Protection, Policy Holders, Life Insurance

Abstrak

Perjanjian asuransi terjadi dimana pemegang polis mengalihkan risiko kepada perusahaan asuransi. Perlindungan hukum mengenai pemegang polis asuransi jiwa diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian. Klaim asuransi jiwa berupa tuntutan dari pihak tertanggung dimana pemegang polis meminta haknya yang ada dalam perjanjian polis asuransi jiwa untuk melakukan pembayaran terhadap manfaat asuransi jiwa. Penelitian bertujuan untuk mengetahui perlindungan hukum bagi pemegang polis asuransi jiwa dan mengetahui prosedur penyelesaian klaim asuransi jiwa. Klaim asuransi jiwa seringkali mengalami kesulitan dalam pengajuannya, karena perusahaan memiliki standar dalam pengajuan klaim yang tercantum dalam ketentuan buku polis asuransi jiwa. Oleh karena itu, apabila klaim yang diajukan pemegang polis sudah memenuhi syarat yang ditentukan, tentu klaim asuransi jiwa tidak mungkin mengalami penolakan. Metode penelitian yang digunakan bersifat deskriptif-analitis dengan pendekatan yuridis normatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaturan mengenai perlindungan hukum bagi pemegang polis asuransi jiwa diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian yang dijabarkan dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 87 Tahun 2019 tentang Perusahaan Asuransi Berbentuk Usaha Bersama serta peraturan pelaksanaan lainnya. Prosedur penyelesaian klaim asuransi bagi pemegang polis asuransi jiwa dapat dilakukan apabila sesuai dengan yang tercantum dalam klausula baku atau ketentuan perjanjian polis asuransi jiwa.

Kata Kunci: Perlindungan, Pemegang Polis, Asuransi Jiwa

PENDAHULUAN

Kehidupan banyak sekali rintangan, baik risiko yang bisa ditebak atau yang tidak bisa ditebak, banyak kejadian dalam hidup yang dapat menyebabkan kerugian bagi seseorang bahkan dapat mengakibatkan hilangnya nyawa seseorang. Risiko seperti ini akan

selalu ada dan rentan terjadi pada setiap orang, baik dalam dunia kerja, pendidikan, hingga dunia kesehatan. Oleh sebab itu, mereka mencoba untuk mengatasi risiko yang mungkin akan terjadi pada dirinya melalui mekanisme yang disebut dengan asuransi.¹ Asuransi menjanjikan perlindungan kepada pihak tertanggung terhadap risiko yang dihadapi perorangan maupun risiko yang dihadapi perusahaan.² Risiko dalam asuransi jiwa merupakan peristiwa atau kejadian yang terjadi di luar kehendak pemegang polis yang tidak dapat dipastikan terjadinya, namun peristiwa itu pasti akan terjadi yang dapat menimbulkan kerugian bagi objek asuransi jiwa.

Perlindungan hukum bagi pemegang polis asuransi jiwa penting sekali oleh 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 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.³ Peraturan mengenai perasuransian dan perlindungan hukum bagi pemegang polis di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian.

Satu hal yang cukup pelik dalam asuransi adalah masalah klaim yang merupakan uang pertanggungan yang diberikan oleh perusahaan asuransi atau penanggung kepada tertanggung. Dapat di lihat bahwa perjanjian asuransi jiwa tidak dilaksanakan dengan itikad baik oleh pihak-pihak terlibat sebagaimana yang diatur dalam polis asuransi jiwa. Disinilah muncul ketidaksesuaian antara apa yang diharapkan (*das sollen*) dengan kenyataan yang ada di masyarakat (*das sein*).⁴

Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) mencatat pengaduan konsumen terkait bisnis asuransi menduduki peringkat ketujuh dari seluruh pengaduan yang diterima lembaga tersebut. Dari sebanyak 32 (tiga puluh dua) kasus asuransi, 53 persen diantaranya masalah klaim konsumen ditolak oleh perusahaan asuransi. Data pengaduan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), pengaduan asuransi menduduki rangking ketujuh sebanyak 32 (tiga puluh dua) kasus, 53 persen klaim konsumen ditolak oleh perusahaan asuransi. Kasus-kasus tersebut akan menjadi preseden buruk bagi masyarakat. Di mana, akan membuat masyarakat menjadi enggan mengikuti program asuransi.⁵

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,

¹ Nur Aisyah Savitri, *Perlindungan Tertanggung Pada Asuransi Jiwa Berdasarkan Undang-Undang No. 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian*, Jurnal Hukum Magnum Opus, Volume 2 Nomor 2, 2019, hlm. 162.

² Esther Masri, *Pelanggaran Prinsip Itikad Baik Dalam Perjanjian Asuransi Pada P.T. Asuransi Jiwarsaya Cabang Padang*, Jurnal Krtha Bhayangkara, Volume 12 Nomor 1, 2018, hlm 117.

³ Nur Aisyah Savitri, *op.cit.*, hlm. 170.

⁴ Moria Lastina, *Pelaksanaan Klaim Asuransi Jiwa Pt. Prudential Life Assurance/Pru Aini Pematang Siantar terkait Batas Waktu Pengajuan Klaim*, JOM Fakultas Hukum, Volume 3 Nomor 2, 2016, hlm. 2.

⁵ Harwanto Bima Pratomo, *5 Fakta di balik deretan kasus klaim asuransi Allianz Life Indonesia*, <https://www.merdeka.com/uang/5-fakta-di-balik-deretan-kasus-klaim-asuransi-allianz-life-indonesia.html>, diakses pada tanggal 12 Juni 2022, pukul 15.27.

atau peserta asuransi.⁶ Selain pada Pasal 53, dan Pasal 54 terdapat ketentuan lain yang mengatur mengenai perlindungan hukum bagi pemegang polis dalam penyelesaian klaim dimana diatur dalam Pasal 26 ayat 1, Pasal 39 ayat 1, dan Pasal 31 ayat 3, 4, dan 5.

Dalam pengajuan klaim asuransi jiwa biasanya dalam suatu perjanjian polis terdapat klausula baku yang membahas dan mengatur tentang penyelesaian pembayaran klaim asuransi jiwa. Setiap perusahaan asuransi jiwa memiliki prosedur sendiri yang membahas mengenai tata cara pembayaran klaim. Biasanya keterlambatan pembayaran atau penolakan klaim disebabkan oleh ketidakjujuran tertanggung dalam mengungkapkan fakta yang sebenarnya mengenai dirinya dalam surat permohonan asuransi yang diajukan, misalnya mengenai kesehatan, pekerjaan, status merokok, dan sebagainya. Oleh karena itu, penting pemegang polis dalam hal ini mengetahui dan memahami isi dari ketentuan polis agar tidak terjadi hambatan dalam penyelesaian klaim asuransi jiwa.

METODE PENELITIAN

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis pendekatan yuridis-normatif. Metode ini sesuai dengan teknik pengumpulan data yang meneliti berdasarkan kepustakaan yang menggunakan bahan-bahan literatur seperti buku-buku, undang-undang yang berlaku, dokumen-dokumen serta media lainnya yang dapat dijadikan bahan data atau teori yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian.

Spesifikasi penelitian yang digunakan adalah deskriptif analitis, yaitu menggambarkan semua kondisi dan fakta serta menganalisa pelaksanaan yang ada sekarang, berkaitan dengan metode ini meneliti berdasarkan kepustakaan yang menggunakan bahan-bahan literatur seperti buku-buku, undang-undang yang berlaku, dokumen-dokumen serta media lainnya yang dapat dijadikan bahan data atau teori yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara studi pustaka berupa data sekunder sebagai dasar untuk diteliti dengan cara mengadakan penelusuran terhadap peraturan-peraturan dan literatur lain yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti atau sering disebut sebagai penelitian hukum kepustakaan. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif, yaitu data yang telah diperoleh dianalisis melalui penalaran berdasarkan logika untuk dapat menarik kesimpulan yang logis, sebelum disusun dalam bentuk sebuah laporan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pengaturan Perlindungan Hukum bagi Pemegang Polis Asuransi Jiwa di Indonesia

Hak mengenai perlindungan hukum menjadi hak yang dimiliki oleh setiap orang, khususnya bagi pemegang polis asuransi jiwa. Oleh karena itu, negara melindungi nasabah asuransi jiwa dengan membuat beberapa peraturan yang dibuat oleh pemerintah, dengan tujuan untuk melindungi pemegang polis, tertanggung, atau peserta asuransi jiwa antara lain sebagai berikut:

1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

⁶ Mulhadi, *Dasar-Dasar Hukum Asuransi*, PT RajaGrafindo Persada, Depok, 2017, hlm.153.

Sesuai bunyi Pasal 1 ayat 3 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, menyatakan bahwa Negara Indonesia adalah negara hukum. Maka, perlindungan hukum menjadi suatu hak yang dimiliki warga negara dan menjadi kewajiban bagi negara untuk melindunginya. Perlindungan juga dilakukan untuk mencapai tujuan nasional sesuai dengan alinea ke empat Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dalam hal melindungi segenap Bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia.

Tidak hanya itu, perlindungan bagi warga negara juga terdapat dalam Pasal 28G ayat 1 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 juga disebutkan bahwa “setiap orang berhak atas perlindungan diri pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda yang di bawah kekuasaannya, serta berhak atas rasa aman dan perlindungan dari ancaman ketakutan untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu yang merupakan hak asasi”. Tentunya dalam hal menjamin hak-hak warga negaranya, yaitu bagi pemegang polis asuransi jiwa. Negara juga melakukan membentuk peraturan yang dapat meningkatkan perekonomian nasional yaitu pada Pasal 33 ayat 1 Undang-Undang Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyebutkan bahwa “Perekonomian disusun sebagai usaha bersama atas asas kekeluargaan, maka sistem ekonomi yang dikembangkan tidak berbasis persaingan”. Oleh karena itu, tujuan dibuatnya aturan mengenai perekonomian yaitu untuk menjunjung tinggi demokrasi dan kedaulatan rakyat agar terciptanya tujuan nasional.

2. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)

Pengertian hukum asuransi merupakan bagian dari hukum perjanjian atau hukum perikatan yang diatur dalam KUHPerdata (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata).⁷ Dalam meningkatkan perlindungan hukum, khususnya dalam perasuransian di Indonesia penting juga memuat aturan hukum mengenai perjanjian yang dilakukan dalam suatu kontrak asuransi.

Sesuai Pasal 1313 bahwa suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Selain itu diatur pula dalam Pasal 1320 KUHPerdata, syarat sahnya suatu perjanjian adalah:⁸

- 1) Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya (Pasal 1321 KUHPerdata);
- 2) Kecakapan untuk membuat suatu perjanjian (Pasal 1329 KUHPerdata);
- 3) Adanya suatu hal tertentu (Pasal 1333, 1332, 1334 ayat (1) KUHPerdata);
- 4) Adanya suatu sebab yang halal (Pasal 1337, 1335 KUHPerdata).

Dalam hal asuransi terdapat adanya suatu perjanjian yang menyatakan secara spesifik yaitu terjadinya kesepakatan sesuai dengan point (1) dalam Pasal 1320 KUHPerdata (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata) yang merupakan suatu syarat yang harus dipenuhi untuk sahnya suatu perjanjian asuransi. Perjanjian dilakukan oleh kedua belah pihak yang memiliki kepentingan, maka dari itu berlaku Pasal 1338 KUHPerdata.

⁷ Joko Tri Laksono, *Perlindungan Hukum Pemegang Polis Asuransi terhadap Kendaraan Bermotor dalam Angkutan Penyebrangan*, Jurnal Hukum Magnum Opus, Volume 1, Nomor 1, 2018, hlm. 27.

⁸ P.N.H Simanjuntak, *Hukum Perdata Indonesia*, Prenadamedia Group, Jakarta, 2015, hlm. 288.

3. Kitab Undang-Undang Hukum Dagang

Perusahaan asuransi sebagai penanggung berkewajiban mengganti kerugian apabila terjadi kerugian yang tidak diharapkan oleh tertanggung akibat kerugian yang dialami oleh tertanggung, sedangkan kewajiban dari pihak tertanggung adalah membayar premi pada pihak penanggung.⁹ Seperti yang ada di Pasal 246 KUHD, bahwa “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*”. Sesuai dengan ketentuan pasal tersebut bahwa penanggung memiliki kewajiban untuk mengganti kerugian terhadap tertanggung apabila tertanggung mengalami risiko yang mengakibatkan kerugian yang dalam hal ini diatur dalam suatu perjanjian polis asuransi.

Selanjutnya dalam Pasal 256 butir 5 dan 6 bahwa setiap polis, kecuali yang mengenai suatu pertanggungan jiwa, harus menyatakan bahaya-bahaya yang ditanggung oleh si penanggung dan saat pada mana bahaya mulai berlaku untuk tanggungan si penanggung dan saat berakhirnya itu. Dalam hal perlindungan kepada tertanggung dalam KUHD (Kitab Undang-Undang Hukum Dagang) ini diatur dalam Pasal 271 KUHD yang berbunyi, “Si penanggung selamanya berkuasa untuk sekali lagi mempertanggungkan apa yang telah ditanggung olehnya”.

4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Perlindungan hukum bagi pemegang polis juga diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam Undang-Undang ini diatur mengenai hak dan kewajiban pelaku usaha, hak dan kewajiban konsumen dan memberikan kepastian akan keamanan dalam menggunakan barang/ jasa yang ada dalam Pasal 4, 5, 6, dan 7 yang mengatur mengenai hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha. Dalam hak konsumen sudah diatur jelas mengenai hak konsumen untuk mendapat informasi yang jelas, kenyamanan, didengarkan keluhan, mendapatkan advokasi, perlindungan, sampai mendapatkan hak untuk dilayani. Perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha yaitu dalam Pasal 8 ayat 1 huruf (a) bahwa “Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Selanjutnya dijelaskan pula dalam Pasal 9 bahwa, “Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan atau seolah-olah, menawarkan sesuatu yang mengandung jadi yang belum pasti”. Ketentuan Pasal 10 yaitu, Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai: (c) kondisi, tanggungan, jaminan, hak ganti rugi atas suatu barang dan/atau jasa.

⁹ Joko Tri Laksono, *op.cit.*, hlm. 29.

5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian merupakan produk hukum perasuransian yang sangat berpihak pada kepentingan masyarakat konsumen asuransi, karena dalam Undang-Undang Perasuransian mengatur banyak pasal berkenaan dengan upaya memperjuangkan kepentingan atau hak-hak pemegang polis, tertanggung atau peserta asuransi. Pada alinea terakhir penjelasan umum Undang-Undang Perasuransian baru juga ditegaskan, bahwa pengaturan dalam undang-undang ini juga mencerminkan perhatian dan dukungan besar bagi upaya perlindungan konsumen jasa perasuransian.¹⁰ Pada Pasal 53 dan Pasal 54 memang mengatur khusus mengenai perlindungan pemegang polis, tertanggung, atau peserta asuransi. Pasal 53 berisi tentang:

- 1) Perusahaan Asuransi dan Perusahaan Asuransi Syariah wajib menjadi peserta program penjaminan polis.
- 2) Penyelenggaraan program penjaminan polis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan undang-undang.
- 3) Pada saat program penjaminan polis berlaku berdasarkan undang-undang sebagaimana dimaksud pada ayat (2), ketentuan mengenai Dana Jaminan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2) huruf d dan Pasal 20 dinyatakan tidak berlaku untuk Perusahaan Asuransi dan Perusahaan Asuransi Syariah.

6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 87 Tahun 2019 tentang Perusahaan Asuransi Berbentuk Usaha Bersama

Peraturan pemerintah ini dibuat atas dasar peraturan perundang-undangan yang berkaitan yaitu Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian. Pengaturan mengenai perlindungan terhadap pemegang polis yang sudah disebutkan sebelumnya dalam Pasal 20 ayat 1,2, dan 3 serta Pasal 52 Undang-Undang Perasuransian. Maka berkaitan dengan Pasal dalam Pasal 112 ayat 1 dan 2 yang berbunyi: (1) Dalam hal usaha bersama dilikuidasi, hak pemegang polis, tertanggung, atau pihak yang berhak atas manfaat asuransi atas pembagian harta kekayaannya mempunyai kedudukan yang lebih tinggi daripada hak pihak lainnya. (2) Dalam hal usaha bersama dilikuidasi, dana asuransi harus digunakan terlebih dahulu untuk memenuhi kewajiban kepada pemegang polis, tertanggung, atau pihak yang berhak atas manfaat asuransi. Selain itu masih dalam hal pemenuhan kewajiban usaha bersama dalam likuidasi terhadap hak pemegang polis diatur pula dalam Pasal 113.

Selain itu masih dalam hal pemenuhan kewajiban usaha bersama dalam likuidasi terhadap hak pemegang polis diatur pula dalam Pasal 113 yang berbunyi: (1) Pemenuhan kewajiban usaha bersama dalam likuidasi terhadap hak pemegang polis, tertanggung, atau pihak yang berhak atas manfaat asuransi dapat dilakukan dengan cara:

- a. pengalihan portofolio pertanggung kepada perusahaan asuransi jiwa lain;
- b. pembayaran klaim manfaat asuransi; dan/atau

¹⁰ Mulhadi, *loc.cit.*, hlm. 153.

- c. pengembalian premi atas risiko yang belum dijalani.
7. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 23/POJK.05/2015 tentang Produk Asuransi dan Pemasaran Produk Asuransi

Perlindungan terhadap pemegang polis asuransi jiwa terdapat dalam Pasal 17 bahwa perusahaan dilarang mencantumkan suatu ketentuan di dalam Polis Asuransi yang dapat ditafsirkan:

- a. Bahwa pemegang polis, tertanggung, atau peserta tidak dapat melakukan upaya hukum sehingga pemegang polis, tertanggung, atau peserta harus menerima penolakan pembayaran klaim; dan/atau
- b. Sebagai pembatasan upaya hukum bagi para pihak dalam hal terjadi perselisihan mengenai ketentuan polis asuransi.

Selanjutnya juga diatur dalam Pasal 19 ayat (1) bahwa polis asuransi harus ditulis dengan jelas sehingga dapat dibaca dengan mudah dan dimengerti oleh pemegang polis, tertanggung, atau peserta. Pengaturan dalam hal perlindungan hukum bagi pemegang polis juga diatur dalam Pasal 53 ayat 1 bahwa perusahaan dan/atau perusahaan pialang asuransi wajib menyampaikan informasi yang akurat, jelas, jujur, dan tidak menyesatkan mengenai produk asuransi kepada calon pemegang polis, tertanggung, atau peserta sebelum calon pemegang polis, tertanggung, atau peserta memutuskan untuk melakukan penutupan asuransi dengan perusahaan.

8. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 69/POJK.05/2016 tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, Perusahaan Reasuransi, dan Perusahaan Reasuransi Syariah

Setelah diatur dalam suatu peraturan perundang-undangan, Otoritas Jasa Keuangan atau OJK juga memberikan pengaturan mengenai perlindungan bagi pemegang polis asuransi jiwa karena Otoritas Jasa Keuangan berperan sebagai pengawas terhadap kegiatan jasa keuangan. Maka dalam hal ini diatur dalam Pasal 14 mengenai perusahaan atau unit syariah wajib menyediakan dan/atau menyampaikan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang akurat, jelas, dan tidak menyesatkan kepada pemegang polis, tertanggung, peserta.

B. Prosedur Penyelesaian Klaim Asuransi Jiwa

Klaim asuransi jiwa merupakan hak yang diberikan penanggung kepada tertanggung apabila terjadi risiko ataupun musibah yang dialami oleh tertanggung, maka tertanggung berhak untuk meminta hak atas pembayaran klaim asuransi sesuai dengan perjanjian yang telah dilakukan. Klaim asuransi jiwa sendiri dapat diajukan oleh tertanggung apabila dalam keadaan tertanggung mengalami musibah atau risiko seperti kecelakaan, cacat tetap total, maupun meninggal dunia.

Ketika dilakukan kontrak perjanjian asuransi jiwa antara penanggung dan tertanggung, perlu ketelitian dan pemahaman lebih lanjut mengenai klausula baku khususnya informasi mengenai tata cara pembayaran atau penyelesaian klaim asuransi jiwa yang tertera sesuai dengan ketentuan di setiap perusahaan asuransi jiwa.¹¹ Pengaturan mengenai manfaat klaim asuransi jiwa, selain diatur dalam ketentuan polis

¹¹ Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Prenadamedia Group, Depok, 2018, hlm. 80.

pada saat perjanjian juga diatur secara umum dalam peraturan perundang-undangan yaitu dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian diatur mengenai klaim yang berkaitan dengan perlindungan pemegang polis khususnya mengenai masalah klaim asuransi yaitu dalam Pasal 31 ayat 3, 4, dan 5 yang berbunyi:

- 3) Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, perusahaan reasuransi, perusahaan reasuransi syariah, perusahaan pialang asuransi, dan perusahaan pialang reasuransi wajib menangani klaim dan keluhan melalui proses yang cepat, sederhana, mudah diakses, dan adil.
- 4) Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, perusahaan reasuransi, dan perusahaan reasuransi syariah dilarang melakukan tindakan yang dapat memperlambat penyelesaian atau pembayaran klaim, atau tidak melakukan tindakan yang seharusnya dilakukan sehingga mengakibatkan kelambatan penyelesaian atau pembayaran klaim.
- 5) Ketentuan lebih lanjut mengenai penanganan klaim dan keluhan melalui proses yang cepat, sederhana, mudah diakses, dan adil sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan.

Dalam Pasal 31 ayat 3, bahwa yang dimaksud dengan “cepat” adalah bahwa proses penanganan klaim dan keluhan dilakukan dengan segera, dalam waktu sesingkat-singkatnya. Selanjutnya “sederhana” adalah bahwa proses penanganan klaim dan keluhan bersifat lugas dan tidak rumit, dan “mudah diakses” adalah bahwa proses penanganan klaim dan keluhan diselenggarakan di kantor perusahaan atau tempat lain yang mudah dikunjungi, atau diselenggarakan dengan memanfaatkan teknologi yang memudahkan orang untuk menyampaikan klaim atau keluhan dan mendapatkan tanggapan. Maksud “adil” adalah proses penanganan klaim dan keluhan dilakukan dengan berpegang kepada kebenaran, tidak memihak, dan tidak sewenang-wenang. Penjelasan Pasal 31 ayat 4 ini bahwa tindakan yang dapat memperlambat penyelesaian atau pembayaran klaim antara lain: (1) Memperpanjang proses penyelesaian klaim dengan meminta penyerahan dokumen tertentu, yang kemudian diikuti dengan meminta penyerahan dokumen lain yang pada dasarnya berisi hal yang sama; (2) Menunda penyelesaian dan pembayaran klaim karena menunggu penyelesaian dan/atau pembayaran klaim reasuransinya; (3) Tidak melakukan penyelesaian klaim yang merupakan bagian dari penutupan asuransi karena alasan adanya keterkaitan dengan penyelesaian klaim yang merupakan bagian lain dari penutupan asuransi dalam 1 (satu) polis yang sama; (4) Memperlambat penunjukan perusahaan penilai kerugian asuransi, apabila jasa penilai kerugian asuransi dibutuhkan dalam proses penyelesaian klaim; dan (5) Menerapkan prosedur penyelesaian klaim yang tidak sesuai dengan praktik usaha asuransi yang berlaku umum.

Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 1992 tentang Penyelenggaraan Usaha Perasuransian mengatur mengenai klaim. penyelesaian klaim asuransi juga diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 69/POJK.05/2016 tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, Perusahaan Reasuransi, dan Perusahaan Reasuransi Syariah yaitu dalam Pasal 36 dan Pasal 37 ayat 1. Pada Pasal 38 bahwa perusahaan asuransi hanya dapat meminta dokumen sebagai persyaratan pengajuan klaim sesuai dengan yang tertera dalam polis, dan dalam

pencantuman dokumen itu harus relevan dengan pertanggungjawaban dan wajar dalam proses penyelesaian klaim, juga perusahaan asuransi dilarang melakukan pembayaran klaim melalui pihak ketiga kecuali telah mendapatkan persetujuan dari penerima manfaat. Bahwa dalam Pasal 40 ayat 1 menjelaskan jangka waktu pembayaran klaim atau manfaat yang ditetapkan dalam polis asuransi atau paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak adanya kesepakatan antara pemegang polis, tertanggung, atau peserta dengan Perusahaan Asuransi. Selain itu, diatur juga dalam Peraturan pemerintah mengenai masalah klaim ini di atur pada Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 225/KMK.017/1993 pada Pasal 15.

Perjanjian polis asuransi jiwa dapat dilaksanakan apabila telah disetujui oleh kedua belah pihak yang melaksanakan perjanjian. Maka sebelum dilaksanakannya perjanjian, pihak pemegang polis perlu membaca dan memahami juga mengenai buku polis terkait manfaat yang didapatkan dan perlu dijelaskan oleh pihak perusahaan mengenai hal-hal mengenai polis asuransi jiwa khususnya manfaat klaim asuransi jiwa agar tidak terjadi *mis-selling*.

Alur proses penanganan atau penyelesaian klaim asuransi melalui 7 tahapan, yaitu: ¹²

- a. Terjadi peristiwa yang menimbulkan kerugian untuk objek pertanggungjawaban yang diasuransikan.
- b. Tertanggung menghubungi perusahaan asuransi untuk memberi informasi terkait terjadinya suatu kerugian yang dialami. Tertanggung dapat menghubungi melalui telepon, *email*, sms, dan lain-lain.
- c. Perusahaan asuransi meminta tertanggung untuk membuat pernyataan tertulis mengenai kerugian yang dialami. Pernyataan tersebut berisi antara lain tempat kejadian, kronologis kejadian, dan lain-lain.
- d. Perusahaan asuransi meminta tertanggung untuk melengkapi dokumen-dokumen yang diperlukan dalam proses klaim.
- e. Perusahaan asuransi melakukan survey atas objek pertanggungjawaban dan menentukan apakah klaim disetujui atau tidak. a) jika klaim disetujui, maka perusahaan asuransi menentukan nilai kerugian klaim, b) berarti klaim ditolak, objek pertanggungjawaban yang mengalami kerugian tidak dijamin di dalam pola.
- f. Perusahaan asuransi menginformasikan nilai kerugian klaim ke tertanggung.
- g. Tertanggung menerima penggantian atas klaim yang diajukan sesuai dengan penanggungan.

Klaim asuransi dalam penyelesaiannya atau pencairan klaim asuransi sendiri tidak dapat dengan mudah langsung dicairkan, tetapi dianalisis terlebih dahulu dan dilihat persyaratannya apakah sudah sesuai ketentuan atau tidak memenuhi. Karena setiap perusahaan asuransi biasanya sebelum memasukan data ke pusat untuk pencairan biaya klaim, perusahaan cabang akan menelusuri dan menganalisis polis tersebut sebelum diajukan ke pusat agar tidak terjadi penolakan klaim.

Agar klaim asuransi dapat diproses oleh perusahaan asuransi, terdapat ketentuan penting mengenai pengajuan klaim yang harus diperhatikan: ¹³

1. Klaim sesuai dengan yang tertera dalam polis.

¹² Otoritas Jasa Keuangan, *Buku 4 Perasuransian (Seri Literasi Keuangan Perguruan Tinggi)*, Otoritas Jasa Keuangan, Jakarta, 2019, hlm. 150.

¹³ Sri Handayani, *Pengaruh Penyelesaian Klaim Asuransi Terhadap Pencapaian Target Penjualan Produk Asuransi Ajb Bumiputera 1912 Cabang Bengkulu*, *Ekombis Review: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, Volume 5 Nomor 1, 2017, hlm. 80.

2. Polis masih berlaku (*inforce*).
3. Polis tidak dalam masa tunggu.
4. Klaim termasuk dalam pertanggungan.

Selanjutnya pemegang polis juga harus memperhatikan faktor penyebab klaim asuransi ditolak, antara lain sebagai berikut:

1. Polis sedang tidak aktif (*lapse*).
2. Pengajuan klaim melebihi waktu yang ditentukan. Batas waktu klaim asuransi jiwa adalah 30 (tiga puluh) – 60 (enam puluh) hari.
3. Dokumen tidak lengkap.
4. Berada pada masa tunggu (*waiting period*).
5. Pemilik polis menyembunyikan penyakit saat melakukan perjanjian.
6. Klaim yang diajukan termasuk pengecualian.
7. Melakukan kejahatan asuransi seperti tindakan kebohongan atau sabotase yang dilakukan secara sengaja oleh pemilik polis atau ahli warisnya supaya klaim asuransi dibayarkan.
8. Wilayah kejadian tidak termasuk layanan asuransi.¹⁴
9. Kesalahan nasabah saat mengisi proposal permintaan asuransi pendidikan atau asuransi lain.
10. Musibah atau resiko yang dialami nasabah tidak dijamin atau disebutkan dalam polis.
11. Klaim terjadi di luar periode polis sebelum masa pertanggungan mulai, atau sesudah masa pertanggungan berakhir.
12. Nasabah tidak bisa membuktikan kerugian ataupun barang bukti.
13. Perusahaan asuransi terbaik tidak diberi kesempatan untuk melakukan survei atau investigasi sebelum memutuskan pembayaran klaim.¹⁵

Seringkali pada kenyataannya, penerapan asas-asas asuransi tidak sepenuhnya diterapkan secara tegas. Ketidakeimbangan antara *term* dan *condition* pada klausul perjanjian asuransi yang cenderung memberatkan kepada nasabah, sehingga harapan untuk penguatan posisi tawar nasabah dan pemberian dorongan tanggungjawab kepada pihak asuransi yang tidak atau sangat kurang. Meskipun terkadang karena ketidaktahuan nasabah sendiri mengenai tata cara pengajuan klaim.¹⁶ Berdasarkan teori keadilan konsumen berhak memperoleh keadilan mengenai perlindungan hukum bagi pemegang polis, karena setiap perusahaan asuransi jiwa berlaku adil dengan memberikan hak dan kewajiban secara seimbang dan merata kepada pemegang polis apalagi menyangkut klaim asuransi jiwa. Jaminan akan manfaat asuransi jiwa atas produk yang ditawarkan dalam perjanjian polis berhak untuk diberikan kepada pemegang polis sesuai dengan ketentuan pada prosedur pembayaran klaim asuransi jiwa.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) memperbarui daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan yang merupakan wadah penyelesaian sengketa antara

¹⁴ Yogarta Awawa, *Klaim Asuransi: Pengertian, Tujuan, Cara Pengajuan, dan Tips*, <https://www.qoala.app/id/blog/asuransi/umum/panduan-klaim-asuransi-lengkap/>, diakses pada tanggal 9 Mei 2022, pukul. 01.13.

¹⁵ Sri Handayani, *loc.cit*.

¹⁶ Wetria Fauzi, *Hukum Asuransi di Indonesia*, Andalas University Press, Padang, 2019, hlm. 49.

konsumen dan lembaga jasa keuangan yaitu; Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia (BMAI).¹⁷

SIMPULAN

Pengaturan perlindungan hukum bagi pemegang polis asuransi jiwa di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian sebagai payung hukum bagi nasabah atau tertanggung dalam mendapatkan hak-hak nya selaku pemegang polis asuransi jiwa. Perlindungan terhadap pemegang polis juga diatur dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 87 Tahun 2019 tentang Perusahaan Asuransi Berbentuk Usaha Bersama, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 23/POJK.05/2015 tentang Produk Asuransi dan Pemasaran Produk Asuransi, dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 69/POJK.05/2016 tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, Perusahaan Reasuransi, dan Perusahaan Reasuransi Syariah.

Peraturan-peraturan di atas saling berjalan dan berkaitan satu sama lain, dengan tujuan untuk menciptakan perlindungan hukum demi mendapat informasi yang jelas, kenyamanan, didengarkan keluhan, mendapatkan advokasi, perlindungan, sampai mendapatkan hak untuk dilayani. Prosedur penyelesaian klaim asuransi bagi pemegang polis asuransi jiwa dapat dilakukan apabila sesuai dengan ketentuan dalam perjanjian polis asuransi jiwa. Setiap perusahaan memiliki ketentuan masing-masing mengenai prosedur penyelesaian klaim asuransi jiwa. Perusahaan asuransi memiliki prosedur standar menginvestigasi setiap klaim yang diajukan oleh nasabah, apabila dalam pengajuan tidak sesuai dengan ketentuan di buku polis maka klaim yang diajukan akan ditolak. Apabila dalam pelaksanaan pembayaran klaim asuransi jiwa terdapat sengketa, maka dapat diajukan ke Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia (BMAI), atau dapat dilakukan penyelesaian melalui jalur litigasi dan non-litigasi

SARAN

Pemerintah hendaknya melakukan pembaruan hukum tentang Undang-Undang Perasuransian di Indonesia, khususnya Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian. Pengaturan mengenai perasuransian penting diketahui pemegang polis asuransi jiwa dan pihak perusahaan asuransi dengan pihak pemegang polis asuransi jiwa yang diharapkan adanya keadilan khususnya bagi pemegang polis asuransi jiwa maupun kepada pihak perusahaan asuransi dari adanya pelanggaran yang terjadi dalam suatu perjanjian asuransi jiwa. Pemegang polis hendaknya mencermati dalam membaca ketentuan polis asuransi jiwa, sehingga meminimalisir adanya kerugian pada saat mengajukan manfaat polis asuransi berupa klaim asuransi jiwa. Pemahaman masyarakat mengenai asuransi jiwa dan sosialisasi yang dilakukan dari pihak perusahaan penting dilakukan, agar terjadi komunikasi yang baik sebelum polis asuransi diterbitkan dan tidak terjadi kesalahpahaman dalam pengajuan pembayaran klaim asuransi jiwa. Selain itu, agen asuransi maupun pihak

¹⁷ Abdul R. Saliman, *Hukum Bisnis untuk Perusahaan: Teori dan Contoh Kasus*, Kencana, Jakarta, 2017.

perusahaan hendaknya menjelaskan secara rinci mengenai klausula baku yang ada dalam perjanjian polis, agar tidak terjadi *mis-selling*.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdul R. Saliman, *Hukum Bisnis untuk Perusahaan: Teori dan Contoh Kasus*, Kencana, Jakarta, 2017.
- Mulhadi, *Dasar-Dasar Hukum Asuransi*, PT RajaGrafindo Persada, Depok, 2017.
- Otoritas Jasa Keuangan, *Buku 4 Perasuransian (Seri Literasi Keuangan Perguruan Tinggi)*, Otoritas Jasa Keuangan, Jakarta, 2019.
- P.N.H Simanjuntak, *Hukum Perdata Indonesia*, Prenadamedia Group, Jakarta, 2015.
- Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Prenadamedia Group, Depok, 2018.
- Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 2018.
- Wetria Fauzi, *Hukum Asuransi di Indonesia*, Andalas University Press, Padang, 2019.

Jurnal

- Esther Masri, *Pelanggaran Prinsip Itikad Baik Dalam Perjanjian Asuransi Pada P.T. Asuransi Jiwasraya Cabang Padang*, *Jurnal Krtha Bhayangkara*, Volume 12 Nomor 1, Tahun 2018.
- Joko Tri Laksono, *Perlindungan Hukum Pemegang Polis Asuransi terhadap Kendaraan Bermotor dalam Angkutan Penyebrangan*, *Jurnal Hukum Magnum Opus*, Volume 1, Nomor 1, 2018.
- Moria Lastina, *Pelaksanaan Klaim Asuransi Jiwa Pt. Prudential Life Assurance/Pru Aini Pematang Siantar terkait Batas Waktu Pengajuan Klaim*, *JOM Fakultas Hukum*, Volume 3 Nomor 2, Tahun 2016.
- Nur Aisyah Savitri, *Perlindungan Tertanggung Pada Asuransi Jiwa Berdasarkan Undang-Undang No. 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian*, *Jurnal Hukum Magnum Opus*, Volume 2 Nomor 2, Tahun 2019.
- Sri Handayani, *Pengaruh Penyelesaian Klaim Asuransi Terhadap Pencapaian Target Penjualan Produk Asuransi Ajb Bumiputera 1912 Cabang Bengkulu*, *Ekombis Review: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, Volume 5 Nomor 1, Tahun 2017.

Internet

- Harwanto Bima Pratomo, *5 Fakta di balik deretan kasus klaim asuransi Allianz Life Indonesia*, <https://www.merdeka.com/uang/5-fakta-di-balik-deretan-kasus-klaim-asuransi-allianz-life-indonesia.html>, diakses pada Bulan Juni 2022.
- Yogarta Awawa, *Klaim Asuransi: Pengertian, Tujuan, Cara Pengajuan, dan Tips*, <https://www.qoala.app/id/blog/asuransi/umum/panduan-klaim-asuransi-lengkap/>, diakses pada Bulan Mei 2022.

Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
Kitab Undang-Undang Hukum Dagang

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian
Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 1992 tentang Penyelenggaraan
Usaha Perasuransian
Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 87 Tahun 2019 tentang Perusahaan
Asuransi Berbentuk Usaha Bersama
Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 23/POJK.05/2015 tentang Produk Asuransi dan
Pemasaran Produk Asuransi
Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 69/POJK.05/2016 tentang Penyelenggaraan Usaha
Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah,