

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Manusia yang lazimnya hidup dalam masyarakat yang pada kenyataannya mempunyai pembawaan dan pengalaman. Berkat dari perkembangan ilmu pengetahuan yang selalu berkembang dan telah mengalami kemajuan yang sangat pesat, hal ini sesuai dengan perkembangan zaman dan perkembangan cara berfikir masyarakat yang sudah semakin maju dan kompleks. Perkembangan ini sudah membuat industri asuransi mengalami perkembangan menjadi salah satu pilar utama pada bidang perekonomian yang modern. Peranan didalam sektor asuransi kini semakin mengalami perubahan yang signifikan seiring dengan perkembangan arus globalisasi dan liberalisasi dalam perdagangan.<sup>1</sup> Perkembangan yang sudah terjadi tentunya memiliki maksud dan tujuan yang tertentu. Kemajuan zaman menjadi pemicu masyarakat agar lebih kritis dalam menjalani kehidupan yang harmonis dan tentram.

Islam sudah mengenal istilah dalam asuransi dan telah mengalami perkembangan sejak dahulu. Istilah yang digunakan tentunya berbeda – beda tetapi masing – masing memiliki persamaan, yaitu adanya pertanggung jawaban oleh sekelompok orang untuk menolong orang lain dalam kesulitan.<sup>2</sup> Dalam Islam, praktik dalam asuransi pernah dilakukan pada masa Nabi Yusuf as,

---

<sup>1</sup> Ketut Sendra, “*Klaim Asuransi Gampang*”, Jakarta, BMAI, 2009, hlm. iv.

<sup>2</sup> Wirnyaningsih, “*Bank Asuransi Islam Di Indonesia*”, Jakarta, Prenada Media, 2005, hlm. 222

yaitu pada saat ia menafsirkan mimpi dari Raja Fir'aun.<sup>3</sup> Tentunya dalam hal ini dapat dipahami bahwa pada masa sejarah Islam sudah menggunakan asuransi walaupun didalam pengertian yang berbeda. Tetapi dizaman yang sekarang serba mudah dan dapat membantu masyarakat serta dapat meringankan beban dari masyarakat tersebut.

Pada umumnya bagi masyarakat Indonesia, asuransi masih dianggap sebagai sesuatu yang tabu dan belum merupakan menjadi kebutuhan dalam perencanaan atau antisipasi terhadap risiko, baik risiko yang tinggi maupun risiko yang sangat rendah. Walaupun demikian, dari waktu ke waktu adanya perkembangan yang menumbuhkan semacam harapan terkait asuransi bagi masyarakat yang tentunya membutuhkan perlindungan dalam *financial* keluarganya jika suatu saat nanti akan terjadinya risiko yang tidak diinginkan. Jika dilihat dari segi asuransi, bahaya yang merupakan suatu akibat dari adanya peristiwa yang dapat menyebabkan kerugian. Dengan kemajuan zaman yang semakin maju dan pesat akan menghadirkan program – program dalam melindungi *financial* yang diantaranya dengan menghadirkan beragam bentuk dari program asuransi yang tentunya dapat digunakan untuk menanggulangi jumlah kerugian yang besar. Namun dimasa sekarang yang sudah dipengaruhi oleh kemajuan dan perkembangan zaman, dimana masyarakat juga harus bisa mempertimbangkan untuk mengansuransikan semua dari harta benda dan atau jiwa keluarganya. Tentunya harus didasari dari berbagai macam pertimbangan yang matang dengan menelaah perusaah

---

<sup>3</sup> Wirdyaningsih, “*Bank Asuransi Islam Di Indonesia*”, Jakarta, Prenada Media, 2005,hlm.224.

mana yang sehat dan kuat (*bonafide*) serta terpercaya (*credible*).<sup>4</sup> Asuransi tentunya akan sangat dibutuhkan oleh masyarakat dizaman sekarang ini. Hal ini dikarenakan kita sebagai manusia tidak akan pernah tahu tentang takdir dimasa depan baik itu mengenai umur yang panjang atau pendek, sakit atau sehat, untung dan rugi karena semuanya itu merupakan rahasia dari Allah Swt pencipta alam semesta ini. Maka dari pada itu kita sebagai manusia harus menyiapkan segala sesuatu untuk mengantisipasi segala dampak yang ditimbulkan dari berbagai macam perbuatan kita di bumi. Dengan menggunakan produk asuransi yang tepat, aman dan juga terpercaya dapat lebih meringankan segala macam bentuk kerugian yang diakibatkan oleh aktivitas masyarakat itu sendiri. Kendati demikian, salah satu permasalahan yang kompleks dihadapi oleh industri asuransi adalah adanya praktik kecurangan atau penipuan (*farud*) dalam berbagai bentuk, yang belakangan ini semakin pesat. Bahkan disinyalir bahwa praktik kecurangan ini sudah ada sejak industri asuransi lahir di Indonesia.<sup>5</sup>

Asuransi merupakan suatu perjanjian yang merupakan suatu lembaga pengalihan dan pembagian resiko yang tentunya mempunyai kegunaan yang positif bagi masyarakat. Tujuan dalam beransuransi adalah untuk mengalihkan resiko kepada pihak lain yaitu pihak perusahaan asuransi (*risk transfer mechanism*).<sup>6</sup> Selain dari tujuan untuk mengalihkan risiko, pengguna jasa asuransi atau tertanggung masih harus mendapatkan manfaat lain dari beransuransi, yaitu: pemahaman atau bimbingan tentang bagaimana usaha –

---

<sup>4</sup> Ketut Sendra, “*Klaim Asuransi Gampang*”, Jakarta, BMAI, 2009, hlm.18.

<sup>5</sup> *Ibid*, hlm.vii.

<sup>6</sup> *Ibid*, hlm.29.

usaha untuk mencegah suatu kerugian (*loss prevention advices*), mendapatkan arahan atau rekomendasi bagaimana usaha – usaha untuk mengelolah suatu risiko (*risk improvement recommendations*), dan mendapatkan pengetahuan dan atau pembelajaran bagaimana usaha – usaha untuk mengalihkan risiko yang benar dan tepat (*transfer of insurance knowledge*) dari perusahaan asuransinya (pegawai, bagian marketing, ataupun agen pemasarannya).<sup>7</sup> Tidak hanya mengenai pemahaman tentang asuransi saja tetapi masyarakat juga harus dapat memahami hukum sebagai payung perlindungan hukum yang memadai untuk melindungi para pihak dari pengguna asuransi dari segala macam aspek kemungkinan yang akan terjadi. Tentunya untuk menghindari permasalahan yang dimana permasalahan tersebut berupa penyalahgunaan dari dana premi serta tindakan yang dilakukan oleh agen asuransi yang tentunya berdampak merugikan bagi pemegang polis asuransi.

Oleh sebab itu penulis ingin melakukan penelitian hukum dengan judul “Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Asuransi yang Mengalami Kerugian diakibatkan oleh Agen Asuransi PT. Jiwasraya Semarang.”

## **B. Perumusan Masalah**

Berkaitan dengan judul yang telah dipilih oleh penulis terkait “Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Asuransi yang Mengalami Kerugian diakibatkan oleh Agen Asuransi PT. Jiwasraya Semarang” agar tidak dapat menimbulkan kerancuan dalam penulisan skripsi ini, penulis merumuskan beberapa masalah yang nantinya akan diteliti sebagai berikut:

---

<sup>7</sup> Ketut Sendra, “*Klaim Asuransi Gampang*”, Jakarta, BMAI, 2009, hlm.29.

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi nasabah asuransi yang mengalami kerugian diakibatkan oleh agen asuransi?
2. Bagaimana upaya dari lembaga asuransi terhadap nasabah asuransi yang mengalami kerugian dan terhadap agen yang menyebabkan kerugian pada nasabah?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penulisan ini yang ingin dicapai dan ingin diketahui oleh penulis dalam pembahasan tulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum bagi nasabah asuransi yang mengalami kerugian diakibatkan oleh agen asuransi.
2. Untuk mengetahui upaya dari lembaga asuransi terhadap nasabah asuransi yang mengalami kerugian dan terhadap agen menyebabkan kerugian pada nasabah.

### **D. Kegunaan Penelitian**

1. Manfaat Teoritis
  - a. Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan hukum khususnya pada bidang ilmu hukum asuransi.
  - b. Hasil dari pada penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan penulis dan dapat memperoleh tambahan ilmu dibidang hukum tentang perlindungan hukum bagi konsumen asuransi yang mengalami kerugian polis diakibatkan oleh agen asuransi.
2. Manfaat Praktis
  - a. Penelitian ini akan dapat memberikan pengetahuan tambahan secara

umum bagi masyarakat dan secara khusus bagi penulis.

b. Untuk memenuhi tugas akhir kuliah.

## **E. Terminologi**

### 1. Perlindungan

Perlindungan menurut kamus besar bahasa Indonesia adalah kata perlindungan yang mempunyai makna yang digunakan untuk tempat berlindung, atau terkait dengan hal atau perbuatan dan sebagainya yang digunakan untuk melindungi.

### 2. Hukum

Hukum merupakan suatu dari bentuk peraturan yang terdiri dari norma dan sanksi yang dibuat dengan tujuan untuk mengatur tingkah laku manusia, menjaga ketertiban, keadilan, mencegah terjadinya kekacauan di bumi. Hukum memiliki tugas untuk menjamin bahwa adanya kepastian hukum dalam masyarakat. Oleh sebab itu setiap masyarakat berhak untuk memperoleh pembelaan di depan hukum. Sedangkan menurut para pakar dari Plato, "Hukum merupakan segala peraturan yang tersusun dengan baik dan teratur yang mempunyai sifat mengikat hakim dan masyarakat."<sup>8</sup>

### 3. Konsumen

Konsumen adalah orang yang telah memakai barang dan /atau jasa tertentu yang telah bersedia didalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, atau bahkan orang lain. Sedangkan pendapat menurut

---

<sup>8</sup> Pendapat oleh Plato dikutip dilaman website <http://www.dosenpendidikan.com/40-pengertian-hukum-menurut-para-ahli-terlengkap/>, diakses pada 11 November 2017.

Mowen “Perilaku konsumen merupakan aktivitas seseorang saat mendapatkan, mengkonsumsi dan membuang barang dan /atau jasa.”<sup>9</sup>

#### 4. Asuransi

Asuransi sendiri merupakan suatu bentuk dari manajemen proteksi dari risiko dan hal – hal yang tidak terduga seperti kerugian, kematian, kesehatan, dan sebagainya. Sehingga apabila telah terjadi kejadian tersebut anda bisa mendapatkan kompensasi atau kerugian – keringan, tanggungan yang sesuai dengan jenis asuransi yang dipilih. Sedangkan menurut pendapat dari Prof. Mehr dan Cammek “Asuransi merupakan suatu alat untuk mengurangi risiko keuangan, dengan cara pengumpulan unit – unit *exposure* dalam jumlah yang memadai, untuk membuat agar kerugian individu dapat diperkirakan, kemudian kerugian yang dapat diramalkan itu dipikul merata oleh mereka yang tergabung.”<sup>10</sup>

#### 5. Kerugian

Kerugian adalah suatu dampak yang dapat menimbulkan kehilangan suatu barang atau sesuatu yang dianggap berharga dimana kerugian tersebut menimbulkan dampak yang serius bagi orang – orang yang merasa telah mengalami kerugian. Tentunya kerugian ini dapat mengecilkan risiko kerugian dengan cara mencegah datangnya kerugian yang lebih besar lagi dikemudian hari nantinya.

---

<sup>9</sup> Pendapat Mowen dikutip di <https://juniorsuryadilaga.wordpress.com/tag/pengertian-konsumen-menurut-para-ahli/>, diakses 14 Oktober 2017.

<sup>10</sup> Pendapat Mehr dan Chammeck dikutip di <http://www.dosenpendidikan.com/8-pengertian-asuransi-menurut-para-ahli-lengkap/> (diakses pada 11 November 2017).

## 6. Polis

Polis merupakan suatu produk yang dihasilkan dari lembaga asuransi untuk para pengguna asuransi yang digunakan menanggulangi berbagai risiko yang ada atau telah berlangsung terjadi. Menurut penjelasan dari Abdulkadir Muhammad “Polis berfungsi sebagai alat bukti tertulis bahwa telah terjadi perjanjian asuransi antara tertanggung dan penanggung sebagai alat bukti yang tertulis, isi yang tercantum dalam polis harus jelas, tidak boleh mengandung kata – kata atau kalimat yang memungkinkan terjadinya perbedaan dalam interpretasi sehingga mempersulit tertanggung dan penanggung dalam merealisasikan hak dan kewajiban mereka dalam pelaksanaan asuransi.”<sup>11</sup>

## 7. Agen

Agen adalah orang yang melakukan penyaluran benda tertentu atau menyalurkan suatu produk atau jasa kepada para konsumen serta dapat menikmati suatu barang atau produk yang disalurkan dari agen tersebut.<sup>12</sup>

Agen juga merupakan orang – orang yang terikat dengan perusahaan asuransi yang bertindak untuk mencari nasabah, merundingkan ketentuan polis, serta melayani para pemegang polis asuransi.<sup>13</sup>

## F. Metode Penelitian

### 1. Pendekatan Penelitian

Metode pendekatan penelitian yang berkaitan dengan perlindungan hukum

---

<sup>11</sup> Sentosa Sembiring, “*Hukum Asuransi*”, Bandung, Nuansa Aulia, 2014, hlm.52.

<sup>12</sup> Ketut Sendra, “*Klaim Asuransi Gampang*”, Jakarta, BMAI, 2009, hlm.14.

<sup>13</sup> Nisrina Muthohari, “*Panduan Praktis Membeli & Menjual Asuransi*”, Yogyakarta, Buku Pintar, 2012, hlm.12.

bagi nasabah asuransi yang mengalami kerugian diakibatkan oleh agen asuransi yaitu dengan menggunakan metode pendekatan yang dapat diketahui bahwa didalam penelitian ini penulis akan menggunakan penelitian hukum normatif sosiologis. Menurut pendapat dari Peter Mahmud Marzuki, bahwa penelitian hukum normatif adalah suatu proses untuk menemukan suatu aturan hukum, prinsip – prinsip hukum, maupun doktrin – doktrin hukum yang berguna untuk menjawab isu hukum yang dihadapi.<sup>14</sup> Sedangkan penelitian sosiologis yaitu terjun langsung kedalam lokasi penelitian. Dalam hal ini melakukan pengamatan terhadap nasabah, agen.

Penelitian tersebut secara hukum normatif yang mempunyai nama lainnya adalah penelitian hukum doktrinal yang dapat disebut juga sebagai penelitian perpustakaan atau studi dokumen karena penelitian ini dilakukan atau ditujukan hanya pada peraturan – peraturan yang tertulis atau dari bahan – bahan hukum yang lainnya.<sup>15</sup> Intinya pada penelitian yang dilakukan dengan menggunakan cara meneliti bahan – bahan dari pustaka atau data skunder yang terdiri dari bahan hukum primer, atau bahan hukum skunder dan bahan hukum tertier. Sedangkan sosiologisnya dilakukan dengan cara pengamatan dan wawancara.

Alasan bahwa penulis menggunakan penelitian yang bersifat hukum normatif sosiologis karena untuk menghasilkan teori atau konsep baru yang sebagaimana preskripsi untuk dapat menyelesaikan masalah

---

<sup>14</sup> Peter Mahmud Marzuki, “*Penelitian Hukum*”, Jakarta, Kencana, 2013, hlm.35.

<sup>15</sup> Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, “*Penelitian Hukum Normatif*”, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2006, hlm.14.

yang akan dihadapi, dan dari hasil wawancara dengan subyek yang bersangkutan akan menghasilkan argumentasi yang dalam hal ini menjadi objek penelitiannya adalah asuransi di PT. Jiwasraya Semarang.

## 2. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi penelitian yang akan digunakan dalam melakukan penelitian ini, penulis menggunakan deskriptif didalam spesifikasi penelitian. Penelitian ini akan bertujuan untuk memberikan gambaran secara menyeluruh dan terperinci serta disusun secara sistematis yang terkait dengan segala semua hal yang berhubungan dengan pemecahan permasalahan atau yang terkait dengan masalah yang akan diteliti. Dilakukannya juga penggambaran peraturan perundang – undangan yang berlaku dan berkaitan dengan suatu permasalahan yang akan diteliti oleh peneliti.

## 3. Sumber Data Penelitian

Sebagaimana yang telah dijelaskan dipendekatan penelitian sebelumnya maka, yang dimaksudkan dengan penelitian hukum normatif sosiologis adalah penelitian hukum kepustakaan dan mengamati objek yang terkait dengan rumusan masalah. Pada penelitian hukum normatif, bahan pustaka merupakan data dasar yang ada didalam ilmu penelitian yang dapat digolongkan sebagai data sekunder.<sup>16</sup> Data sekunder tersebut mempunyai ruang lingkup yang sangat luas, meliputi surat – surat pribadi, buku –

---

<sup>16</sup> Soerjono Soekanto & Sri Mamudji, “*Penelitian Hukum Normatif*”, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2006, hlm.24.

buku, dan dokumen – dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pemerintah.<sup>17</sup>

Penelitian yang diteliti oleh penulis menggunakan sumber data penelitian hukum normatif sosiologis yang terdiri dari data primer dan data sekunder. Berikut ini penjelasan dari kedua data yang nantinya akan digunakan oleh penulis didalam penelitian hukum normatif, yaitu :

- 1) Sumber data primer, yakni bahan pustaka yang berisikan pengetahuan ilmiah yang baru, ataupun pengertian baru tentang fakta yang diketahui. Sumber data primer yang meliputi : buku, laporan penelitian, majala hukum, ensklopedia hukum disertasi atau tesis.
- 2) Sumber dari data sekunder, yaitu bahan pustaka yang berisikan informasi tentang bahan primer. Sumber data sekunder ini meliputi : bibliografi hukum, literatul hukum atau perundang – undangan, dan bahan hukum acuan lainnya.

Penulis akan meneliti dengan menggunakan kedua sumber data untuk memperoleh bahan yang digunakan untuk menjawab semua sumber yang menjadi masalah didalam penelitian. Kemudian di implementasikan kedalam suatu bentuk dokumen sebagaimana dari hasil perolehan penyelesaian dari masalah yang akan diteliti oleh peneliti.

#### 4. Alat Pengumpulan Data

Agar penelitian yang dilakukan dapat tersusun secara teratur dan sistematis maka penulis mempelajari beberapa ketentuan atau peraturan didalam melakukan pengumpulan data yang diantaranya dengan melakukan :

---

<sup>17</sup> Soerjono Soekanto & Sri Mamudji, “*Penelitian Hukum Normatif*”, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2006, hlm.24.

a. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah suatu teknik yang dapat digunakan dalam memperoleh data – data yang dibutuhkan dengan cara membaca literatur – literatur, majalah hukum, dan sebagainya yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti.

b. Wawancara

Wawancara yang akan dilakukan adalah dengan cara menggunakan metode tanya jawab yang dilakukan oleh pewawancara dengan narasumber. Metode yang dilakukan dengan wawancara narasumber yang mempunyai kompeten didalam bidang asuransi. Wawancara yang akan dilakukan dengan cara tanya jawab sepihak untuk mendapatkan informasi dan data lisan yang jelas dan tersusun secara sistematis. Namun tidak menutup kemungkinan penulis akan bertanya diluar dari apa yang sudah tertulis tetapi tetap menjurus pada pokok pembahasan. Narasumber yang akan dituju adalah para pakar asuransi.

5. Lokasi dan Subyek Penelitian

Lokasi penelitian beradadi PT. Jiwasraya Semarang yang beralamat di Jl. S. Parman No. 29 A.

6. Analisis Data Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan analisis data penelitian dengan menggunakan metode, yaitu :

1) Deskriptif

Analisis data deskriptif merupakan suatu cara dalam meneliti status

kelompok manusia, objek, kondisi, sistem pemikiran dan juga peristiwa dimasa sekarang. Analisis data penelitian ini menjelaskan tentang fenomena sosial pada saat tertentu. Metode penelitian ini dapat dibedakan menjadi beberapa jenis yang berdasarkan pada kriteria perbedaan antara lain, fungsi akhir dan pendekatannya.

## 2) Kualitatif

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan metode deskriptif dan lebih cenderung menggunakan analisis. Pada penelitian kualitatif yang menjadi landasan teori dapat dimanfaatkan sebagai acuan penelitian yang sesuai dengan fakta dilapangan. Landasan teori juga dapat dimanfaatkan sebagai gambaran umum tentang penelitian dan juga sebagai bahan pembahasan dari hasil penelitian. Pada penelitian kualitatif lebih menekankan pada hasil data penelitian. Penelitian kualitatif juga akan memunculkan teori baru maupun konsep baru yang apabila penelitian yang dilakukan bertentangan dengan teori dan konsep yang sebelumnya dijadikan sebagai kajian penelitian.

## **G. Sistematika Penulisan**

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyusun secara sistematika yang tersusun kedalam beberapa bagian. Sebelum skripsi ini tersusun secara sistematika yang terbagi kedalam beberapa bagian, yang didahului dengan kata pengantar yang kemudian dilanjutkan dengan :

**BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini penulis telah menguraikan tentang latar belakang masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

**BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini penulis akan menguraikan tentang hal – hal yang berkaitan dengan judul penelitian yaitu perlindungan hukum bagi nasabah asuransi yang mengalami kerugian yang diakibatkan oleh agen asuransi di PT. Jiwasraya Semarang yang nantinya akan dilakukan pembahasan meliputi perihal asuransi pada umumnya yaitu : pengertian asuransi, landasan hukum asuransi, asas – asas dalam asuransi, sifat perjanjian asuransi, fungsi asuransi, manfaat asuransi, macam – macam asuransi, subjek dan objek asuransi, pengertian polis asuransi secara umum dan otentik. Perihal perlindungan hukum yaitu : pengertian perlindungan hukum, asas dan tujuan perlindungan konsumen, unsur – unsur perlindungan konsumen, tanggung jawab pelaku usaha. Serta terkait perihal asuransi dalam perspektif Islam, yaitu: pengertian asuransi, pendapat para ulama dalam asuransi Islam, dalil – dalil *syar' i* dalam praktek asuransi syariah.

### BAB III : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Didalam bab ini merupakan hasil dari penelitian perlindungan hukum bagi nasabah asuransi yang mengalami kerugian diakibatkan oleh agen asuransi di PT. Jiwasraya Semarang, mengenai bentuk perlindungan hukum bagi nasabah asuransi yang mengalami kerugian diakibatkan oleh agen asuransi dan upaya dari lembaga asuransi terhadap nasabah asuransi yang mengalami kerugian dan terhadap agen yang menyebabkan kerugian pada nasabah, dan pembahasan yang terkait dari hasil penelitian.

### BAB IV : PENUTUP

Dalam bab penutup ini berisi mengenai kesimpulan dari pembahasan skripsi dan saran – saran. Urutan kesimpulan dan saran yang diorientasikan pada permasalahan.

### DAFTAR PUSTAKA

### LAMPIRAN