

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di zaman era globalisasi ini perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi semakin pesat, kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang canggih dan modern tidak dapat menjamin secara mutlak dan memberi kebahagiaan bagi manusia namun dapat pula memberi kerugian seperti kerusakan, kehilangan, kecelakaan dan lain sebagainya yang dapat menimbulkan ancaman bagi dirinya sendiri. Kemungkinan kerugian yang diderita inilah disebut resiko. Resiko adalah suatu ketidak pastian dimana yang akan datang tentang kerugian.¹ Untuk mengatasi hal tersebut maka manusia mencari cara yang dapat mengurangi resiko ini. Oleh karena itu manusia mengalihkan resiko kepada pihak yang mau menerima peralihan resiko kepada pihak yang mau menerima peralihan resiko yang disebut dengan lembaga asuransi, dalam hal ini adalah perusahaan-perusahaan asuransi, baik itu asuransi jiwa maupun asuransi kerugian. Salah satu lembaga keuangan non bank yang mempunyai peranan dalam pengerahan dana masyarakat untuk pembiayaan pembangunan adalah lembaga asuransi.

Lembaga Asuransi sangat membantu dalam menanggung berbagai risiko yang dapat menimbulkan kerugian pada pelaksanaan pembangunan, kebutuhan akan hadirnya usaha perasuransian dirasakan juga oleh dunia usaha mengingat disatu pihak terdapat berbagai risiko yang secara sadar dan rasional dirasakan

¹Sri Rejeki Hartono, *Hukum Asuransi dan Perusahaan Asuransi*, Cet. I ,SinarGrafika, Jakarta, 1992, hlm. 62

dapat mengganggu kesinambungan kegiatan usahanya. Perusahaan Asuransi sebagai perusahaan jasa, pada satu sisi menjual jasa kepada pelanggan, sedangkan pada sisi lain, perusahaan asuransi adalah sebagai investor dari tabungan masyarakat kepada investasi yang produktif. Secara umum memang dapat disebutkan bahwa asuransi dan lembaga asuransi itu merupakan lembaga ekonomi yaitu suatu lembaga peralihan resiko. Resiko diartikan pula sebagai kerugian yang tidak pasti (*uncertainty of financial loss*) didalamnya terdapat dua unsur yaitu : ketidakpastian dan kerugian. Karena besarnya risiko ini dapat diukur dengan nilai barang yang mengalami peristiwa diluar kesalahan pemiliknya, maka risiko dapat dialihkan kepada perusahaan asuransi kerugian dalam bentuk pembayaran klaim asuransi. Peralihan risiko ini diimbangi dalam bentuk pembayaran premi kepada perusahaan asuransi kerugian (penanggung) setiap bulan atau tahun, tergantung pada perjanjian yang tertuang dalam polis. Manfaat peralihan risiko inilah yang diperoleh konsumen (tertanggung).² Asuransi terdiri dari beberapa jenis yaitu asuransi kerugian dan asuransi sejumlah uang, yang dibahas adalah asuransi jiwa (termasuk asuransi sejumlah uang). Asuransi jiwa merupakan perwujudan dari pertanggungan yang berpokok pada jiwa orang dan menyangkut ketidakmampuan seseorang dalam memenuhi kebutuhan keluarganya, karena adanya kemungkinan meninggal sebelum tua atau hidup terlalu lama. Asuransi jiwa bertujuan untuk menanggung jiwa seseorang yang diasuransikan terhadap kerugian financial tak terduga yang disebabkan karena meninggalnya terlalu lama atau hidupnya

²Djoko Prakoso, I Ketut Murtika, *Hukum Asuransi Indonesia*, PT. Asdi Maha Satya, Jakarta, 2000, hlm. 21

terlalu lama atau mengalami cacat badan tetap yang disebabkan oleh kecelakaan atau suatu penyakit.³

Di Indonesia, banyak terdapat perusahaan yang bergerak di bidang asuransi, perusahaan-perusahaan tersebut berlomba untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabah pemakai jasa asuransi. Tidak heran jika perusahaan asuransi memberikan inovasi baru dalam peluncuran produknya untuk menarik perhatian para nasabah. Inovasi yang dilakukan para penyedia jasa asuransi ini adalah dengan menggabungkan dua keuntungan yang akan diterima nasabah dengan hanya menggunakan satu jenis produk asuransi saja, tetapi tetap mengutamakan pemberian jasa penanggulangan risiko.

PT. Prudential sebagai perusahaan asuransi yang terpercaya selalu berusaha menyediakan produk dan layanan terbaik bagi nasabah dan calon nasabahnya. Menjawab kebutuhan pasar akan produk asuransi, PT. Prudential memberikan inovasi yang memberikan manfaat proteksi dan sekaligus jaminan nilai investasi. Untuk memberikan keuntungan khusus bagi para nasabahnya di samping tetap memberikan jaminan perlindungan. Keuntungan ini diberikan dengan maksud untuk memberikan perhatian lebih terhadap masa depan nasabahnya termasuk ahli warisnya. Misalnya dengan memberikan bonus tahunan pada setiap ulang tahun polis sebesar 1% (satu persen) dari premi, dan pada akhir masa asuransi dibayarkan sekaligus sebesar premi ditambah bonus selama masa asuransi. Jika tertanggung meninggal dunia pada masa asuransi, maka akan dibayarkan sekaligus uang asuransi proteksi meninggal dunia

³AgusParwoto, *HukumAsuransi dan Kesehatan Perusahaan AsuransiBerdasarkan Risk Base Capital*, Cet. I, BPFE, Yogyakarta, 2001, hlm. 69

kepada pihak tertanggung, sedangkan kelanjutan pembayaran berkala setiap bulannya tetap akan dibayarkan oleh ahli warisnya sampai akhir masa asuransi. Tidak hanya itu, ahli waris juga berhak menerima pembayaran pada akhir masa asuransi sebesar premi dan ditambah bonus selama masa asuransi.

Produk asuransi jiwa pada PT. Prudential secara umum memiliki persamaan dengan produk asuransi lainnya, yaitu memberikan jaminan perlindungan terhadap nasabahnya dari risiko yang rentan terjadi atas diri nasabah. Jaminan perlindungan bagi nasabah asuransi meliputi banyak hal, mulai dari jaminan dalam bentuk pemberian ganti rugi, santunan kematian, hingga jaminan perlindungan hukum bagi nasabahnya. Keterbukaan dalam perjanjian asuransi juga merupakan sebuah hal yang tidak kalah penting, apalagi jenis asuransi ini tergolong sebagai produk asuransi unggulan dan mempunyai nilai lebih pada depositonya. Definisi dari perlindungan hukum itu sendiri dapat diartikan sebagai suatu bentuk tindakan atau perbuatan yang dilakukan pemerintah dan diberikan kepada subjek hukum sesuai dengan hak dan kewajibannya yang di laksanakan berdasarkan hukum positif di Indonesia. Perlindungan hukum yang diberikan terhadap nasabah asuransi dijelaskan dalam Pasal 2 huruf a Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian, yang berbunyi :

“Usaha asuransi, yaitu usaha jasa keuangan yang dengan menghimpun dana dari masyarakat melalui pengumpulan premi asuransi memberikan perlindungan kepada anggota masyarakat pemakai jasa asuransi terhadap kemungkinan timbulnya kerugian karena suatu peristiwa yang tidak pasti atau terhadap hidup atau meninggalnya seseorang.”

Penjelasan yang tertuang mengenai perlindungan hukum yang diberikan terhadap anggota masyarakat pemakai jasa asuransi dalam Undang-Undang Usaha Perasuransian tersebut masih bersifat tidak jelas, karena di dalam Undang-Undang tersebut tidak memberikan kejelasan mengenai perlindungan yang seperti apa dan bagaimana pelaksanaannya bagi masyarakat pemakai jasa asuransi. Penyesuaian antara dasar hukum yang menjadi landasan bagi masyarakat dengan kenyataan di lapangan haruslah memiliki korelasi yang kuat, agar masyarakat sebagai pemakai jasa asuransi dapat menempatkan diri dalam mempertahankan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sesuai dengan hukum yang berlaku di Indonesia. Masyarakat pemakai jasa asuransi yang selanjutnya disebut sebagai nasabah asuransi, dalam hal ini berkedudukan sebagai konsumen pemakai jasa asuransi yang dalam melakukan aktivitasnya berhak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari segala sesuatu yang akan merugikan diri konsumen. Seperti yang dijelaskan dalam Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang berbunyi :

“Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.”

Definisi perlindungan hukum yang dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat dikaitkan dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian, mengingat dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian masih belum memenuhi aspek-aspek yang dilakukan untuk

memberikan perlindungan hukum bagi masyarakat pemakai jasa asuransi, sedangkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sudah menyebutkan secara jelas mengenai perlindungan hukum yang diberikan bagi konsumen pemakai jasa atau nasabah asuransi, yaitu dengan melakukan segala upaya demi tercapainya perlindungan hukum bagi nasabah. Dari latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian untuk penulisan hukum dalam bentuk skripsi tentang :
“PELAKSANAAN PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH ASURANSI JIWA PADA PT. PRUDENTIAL”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan beberapa masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan perlindungan hukum terhadap nasabah asuransi jiwa pada PT. Prudential?
2. Apa hambatan dan solusi perlindungan hukum terhadap nasabah asuransi jiwa pada PT. Prudential?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui seperti apa pelaksanaan perlindungan hukum yang diberikan oleh PT. Prudential terhadap nasabahnya.

2. Untuk mengetahui hambatan dan bagaimana solusinya dalam pelaksanaan perlindungan hukum yang diberikan oleh PT. Prudential terhadap nasabahnya.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu :

- a. Manfaat Teoritis

Dengan melakukan penelitian ini, penulis dapat mengetahui tentang bagaimana perlindungan hukum yang diberikan terhadap nasabah asuransi dalam kedudukannya sebagai pemakai jasa asuransi. Selain itu penulis juga dapat mengetahui tentang kelebihan dan kekurangan yang dimiliki oleh produk asuransi jiwa serta hambatan yang dialami dan upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut dalam memberikan perlindungan hukum terhadap nasabahnya.

- b. Manfaat Praktis

Untuk menambah pengetahuan bagi masyarakat umum khususnya bagi nasabah asuransi dalam memahami tentang pengertian perlindungan hukum, serta memberi wacana dalam memilih produk asuransi.

E. Terminologi

Perlindungan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah kata perlindungan yang mempunyai makna yang digunakan untuk tempat

berlindung, atau terkait dengan hal atau terkait dengan perbuatan dan sebagainya yang digunakan untuk melindungi.

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.”⁴

Konsumen adalah orang yang telah memakai barang dan /atau jasa tertentu yang telah bersedia di dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, atau bahkan orang lain. Sedangkan pendapat menurut Mowen “Perilaku konsumen merupakan aktivitas seseorang saat mendapatkan, mengkonsumsi dan membuang barang dan /atau jasa.”⁵

Asuransi merupakan suatu bentuk dari manajemen proteksi dari resiko dan hal-hal yang tidak terduga seperti kerugian, kematian, kesehatan, dan sebagainya. Sehingga apabila terjadi kejadian tersebut anda bisa mendapatkan kompensasi atau keringanan-keringanan, tanggungan yang sesuai dan jenis asuransi yang dipilih.

⁴Pendapat oleh Plato dikutip di laman website <http://www.dosenpendidikan.com/40-pengertian-hukum-menurut-para-ahli-terlengkap/> , diakses pada 1 Oktober 2018.

⁵Pendapat Mowen dikutip di <https://juniorsuryadilaga.wordpress.com/tag/pengertian-konsumen-menurut-para-ahli/> , diakses 1 Oktober 2018.

PT Prudential Life Assurance (Prudential Indonesia) merupakan bagian dari Prudential plc, sebuah grup perusahaan jasa keuangan terkemuka di Inggris. Sebagai bagian dari grup yang berpengalaman lebih dari 168 tahun di industri asuransi jiwa, Prudential Indonesia memiliki komitmen untuk mengembangkan bisnisnya di Indonesia. Prudential Indonesia memiliki izin usaha di bidang asuransi jiwa patungan berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan Indonesia Nomor : 241/KMK.017/1995 tanggal 1 Juni 1995 juncto Surat Menteri Keuangan Nomor : S.191/MK.6/2001 tanggal 6 Maret 2001 juncto Surat Menteri Keuangan Nomor : S.614/MK.6/2001 tanggal 23 Oktober 2001 juncto Surat Menteri Keuangan Nomor : S-9077/BL/2008 tanggal 19 Desember 2008. Perusahaan juga memiliki izin usaha Unit Syariah berdasarkan surat Menteri Keuangan Nomor KEP 167/KM.10/2007 yang dikeluarkan pada tanggal 20 Agustus 2007.⁶

F. Metode Penelitian

a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah penelitian hukum yuridis-empiris.

Penelitian yuridis empiris ini terdiri dari kata “yuridis” yang berarti hukum dilihat sebagai norma atau *das soles*, karena dalam membahas permasalahan penelitian ini menggunakan bahan-bahan hukum (baik hukum yang tertulis maupun hukum yang tidak tertulis atau baik bahan hukum

⁶Dikutipdari website resmi Prudential dari <https://www.prudential.co.id/id/our-company/> (diakses pada 1 oktober 2018)

primer maupun bahan hukum sekunder) dan juga berasal dari kata “empiris” yang berarti hukum sebagai kenyataan sosial, cultural atau *das sein*, karena dalam penelitian ini digunakan data primer yang diperoleh dari lapangan. Jadi, pendekatan yuridis empiris dalam penelitian ini maksudnya adalah bahan dalam menganalisis permasalahan pelaksanaan perlindungan hukum terhadap nasabah asuransi jiwa pada PT. Prudential dilakukan dengan cara memadukan bahan-bahan hukum (yang merupakan data sekunder) dengan data primer yang diperoleh dari lapangan.

b. Sifat Penelitian

Dalam penulisan skripsi ini jenis pendekatan yang digunakan adalah jenis pendekatan deskriptif analisis, di mana pada penelitian secara umum termasuk pula didalamnya penelitian ilmu hukum, bertujuan menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu individu, keadaan, gejala atau kelompok tertentu, atau untuk menentukan penyebaran suatu gejala atau untuk menentukan ada tidaknya hubungan antara suatu gejala dengan gejala lain dalam masyarakat.

c. Data dan Sumber Data

Data dan sumber data yang dipergunakan dalam penulisan skripsi ini berupa data primer, data sekunder dan data tersier sebagai berikut :

1. Data primer sebagai data utama adalah data yang diperoleh secara langsung dari masyarakat melalui wawancara, yaitu memperoleh informasi dengan bertanya langsung pada pihak-pihak yang diwawancarai terutama orang-orang yang berwenang, dalam hal ini

orang-orang yang berwenang pegawai kantor perusahaan prudential di Pati, dan para nasabah.

2. Data sekunder sebagai data pendukung merupakan data yang diperoleh dengan mengumpulkan bahan-bahan kepustakaan hukum yaitu :

a. Bahan hukum primer, yaitu terdiri dari Undang-Undang; Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, Undang-Undang No.2 tahun 1992, Undang-Undang No.8 tahun 1999.

b. Bahan hukum sekunder, yaitu bahan hukum yang menjelaskan bahan hukum primer, seperti pendapat para sarjana, dokumen-dokumen resmi dan bahan-bahan hukum lainnya yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

3. Data tersier yaitu bahan tentang yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.

d. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penulisan skripsi ini adalah:

1. Studi kepustakaan sebagai data pendukung, dilakukan dengan cara mengumpulkan bahan pustaka yang didapat dari berbagai literature atau buku-buku dan perundang-undangan yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian ini.

2. Penelitian lapangan sebagai data utama, adalah dilakukan dengan wawancara langsung terhadap para respon dan informan yang ada

hubungannya dengan masalah yang diteliti. Dengan harapan dapat memberi jawaban dari masalah yang diteliti.

e. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Data yang diperoleh, baik dari studi lapangan maupun studi pustaka pada dasarnya merupakan data tataran yang dianalisis secara deskriptif kualitatif, yaitu data yang terkumpul dituangkan dalam bentuk uraian logis dan sistimatis. Selanjutnya dianalisis untuk memperoleh kejelasan penyelesaian masalah, kemudian ditarik simpulan deduktif, yaitu dari hal yang bersifat umum menuju hal yang bersifat khusus.

G. Sistematika Penulisan

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

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini 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 akan diuraikan tentang hal-hal yang berkaitan dengan judul penelitiannya itu perlindungan hukum terhadap nasabah asuransi jiwa pada PT. Prudential yang selanjutnya akan dilakukan pembahasan meliputi tinjauan umum mengenai asuransi yaitu : pengertian asuransi, landasan hukum asuransi, premi asuransi, polis

asuransi, perjanjian asuransi, macam-macam asuransi. Tinjauan umum mengenai perlindungan hukum yaitu : pengertian perlindungan hukum, asas dan tujuan perlindungan konsumen, unsur-unsur perlindungan konsumen, perlindungan hukum terhadap nasabah asuransi menurut Undang-Undang nomor 2 tahun 1992 tentang usaha peransuransian, perlindungan hukum terhadap nasabah asuransi menurut Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, perlindungan hukum bagi nasabah asuransi menurut KUH Perdata. Serta terkait perihal tinjauan umum mengenai asuransi dalam persfektif islam.

BAB III : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Didalam bab ini merupakan hasil dari penelitian pelaksanaan perlindungan hukum terhadap nasabah asuransi jiwa pada PT. Prudential, mengenai bentuk perlindungan hukum bagi nasabah asuransi dan upaya atau solusi dari lembaga asuransi terhadap nasabah tentang perlindungan hukum dan pembahasan yang terkait dari hasil penelitian.

BAB IV : PENUTUP

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

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN