

# PENGATURAN PENYELESAIAN GAGAL BAYAR YANG DILAKUKAN PIHAK ASURANSI KEPADA NASABAH PERSPEKTIF HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN

I Gusti Ayu Putu Pramana Dewi, Fakultas Hukum Universitas Udayana,

e-mail: [ayupramanaat@gmail.com](mailto:ayupramanaat@gmail.com)

Dewa Ayu Dian Sawitri, Fakultas Hukum Universitas Udayana,

e-mail: [dewaayudiansawitri@unud.ac.id](mailto:dewaayudiansawitri@unud.ac.id)

DOI: KW.2024.v13.i6.p3

## ABSTRAK

Tujuan dari adanya pengkajian ini adalah membahas objek kajian mengenai Langkah penyelesaian untuk nasabah asuransi akibat gagal bayar yang dilakukan perusahaan asuransi kepada nasabah tersebut, dimulai dari pengaturan mengenai kepastian hukum bagi nasabah asuransi tersebut yang dijamin oleh Undang-Undang sampai kepada penyelesaian permasalahan gagal bayar tersebut. Metodologi penelitian yang dipakai dalam pengkajian ini adalah hukum normatif, dimana permasalahan hukum dijelaskan melalui teori hukum normatif dan pemecahan masalah hukum sesuai ketentuan hukum yang berlaku. Pendekatan di dalam pengkajian digunakan (2) jenis pendekatan yaitu pendekatan undang-undang (statue approach) dan pendekatan analitis (Analitical approach) dimana kedua jenis pendekatan dan metode penelitian hukum normatif ini akan menjawab perumusan masalah yang penulis teliti. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dalam penyelesaian permasalahannya bisa dilakukan diluar pengadilan, di dalam pengadilan dan dibantu oleh pihak Otoritas Jasa Keuangan.

**Kata Kunci:** Asuransi, Penyelesaian Sengketa, Perlindungan Konsumen

## ABSTRACT

The purpose of this study is to discuss the object of the study regarding settlement steps for insurance customers due to failure to pay by insurance companies to these customers, starting from the regulation of legal certainty for insurance customers, which is guaranteed by law, to resolving the problem of failure to pay. The research methodology used in this study is normative law, where legal problems are explained through normative legal theory and solved in accordance with applicable legal provisions. The approach in the study used two types of approaches, namely the statutory approach and the analytical approach, where these two types of approaches and normative legal research methods will answer the formulation of the problem that the author is researching. The results of this research show that problem resolution can be done outside of court, in court, and assisted by the Financial Services Authority.

**Key Words:** Insurance, Dispute Resolution, and Consumer Protection

## I. Pendahuluan

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Semua orang dimana pun selalu mempunyai masalah yang berbeda-beda dan musibah sili berganti menghampiri mereka, setiap permasalahan tersebut bukan saja berbicara mengenai kerugian materiilnya saja melainkan kerugian immaterial pula yang berdampak terhadap kondisi Kesehatan mereka

hingga cacat sekalipun bisa dialami oleh mereka, oleh karena hal tersebut kemudian diperlukan suatu bentuk penanganan konkrit yang diberikan oleh suatu badan usaha. Hal inilah yang biasa dikenal dengan bentuk "Asuransi". Kebutuhan Masyarakat akan asuransi berkembang pesat seiring kemajuan zaman. Proteksi dari resiko finansial seperti kerugian, tuntutan tanggung jawab hukum, pendapatan atau keuntungan serta kompensasi merupakan motivasi masyarakat untuk mendaftarkan asuransi. Asuransi juga menjadi ladang komersil bagi para pengusaha yang bergerak dibidang usaha perasuransian ini.<sup>1</sup> Hal ini selaras dengan kebutuhan Masyarakat akan asuransi yaitu asuransi jiwa maupun asuransi lainnya.

Cara penanganan seperti ini, misalnya dalam urusan asuransi, jelas didukung oleh undang-undang Indonesia yang ada; secara spesifik disebutkan dalam UU Perasuransian No. 40 Tahun 2014 yang selanjutnya disebut dengan "UU Perasuransian". Jelas dalam Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang perasuransian, kontrak asuransi dikatakan sebagai kontrak antara perusahaan asuransi dengan pemegang polis, yang atas dasar itu perusahaan asuransi menerima premi asuransi sebagai ganti kerugian sebagai berikut :

- a. Tertanggung atau Pembeli Asuransi atas setiap pengeluaran, kerugian finansial, biaya yang timbul, hilangnya keuntungan, atau tanggung jawab lainnya kepada pihak ketiga yang mungkin diderita oleh Tertanggung atau Pembeli Asuransi yang harus menanggung risiko dari suatu kejadian tak terduga; atau
- b. Pembayaran karena meninggalnya tertanggung atau pembayaran karena kelangsungan hidup tertanggung. Manfaat pasti dibayarkan berdasarkan hasil pengelolaan dana atau kelangsungan hidup tertanggung.

Setiap warga negara mempunyai hak atas kehidupan yang layak bagi kemanusiaan, sekiranya hal itu merupakan amanat dalam Konstitusi Republik Indonesia Pasal 27 (2) UUD NRI 1945, yang merupakan cikal bakal bahwa Asuransi ini penting dan dilindungi langsung oleh negara, tetapi nampaknya di negara kita sendiri yaitu Indonesia Asuransi dalam prakteknya tidak sejalan dengan apa yang diamanatkan oleh aturan yang sudah jelas. Praktek-praktek yang tidak sejalan adalah seperti kasus-kasus yang membuahkan resiko besar yang cenderung dialami di kota-kota maju di Indonesia.<sup>2</sup>

Hal ini dibuktikan dengan kasus-kasus gagal bayar. Gagal bayar didefinisikan secara umum yaitu pembayaran yang tidak bisa terlaksana oleh pihak perusahaan asuransi. Gagal bayar yang pernah dilakukan oleh beberapa Perusahaan kepada nasabah yang melakukan asuransi di Perusahaan asuransi tersebut, dikutip dari CNBC Indonesia dengan judulnya bertajuk "6 kegagalan pembayaran ini akan merugikan asuransi RI, nilainya fantastis", dimana terdapat 6 perusahaan besar yang gagal melakukan gagal bayar kepada para nasabahnya Perusahaan tersebut ialah :<sup>3</sup>

- 1) Bakrie Life dimana asuransi milik Perusahaan Grup Bakrie ini melakukan gagal bayar pada tahun 2008, karena terlalu agresif sehingga mengalami kebangkrutan karena krisis global, menurut data dari OJK nominal gagal

---

<sup>1</sup> Ganie, (2023). *Hukum Asuransi Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika

<sup>2</sup> Ali, (2023). *Hukum Asuransi Syariah*. Jakarta: Sinar Grafika

<sup>3</sup> CNBC Indonesia. <https://www.cnbcindonesia.com/market/20230912130026-17-471737/6-kasus-gagal-bayar-ini-nodai-asuransi-ri-nilainya-fantastis>, diakses 25 November 2023

- bayar yang dilakukan oleh Grup Bakrie senilai Rp. 500.000.000.000,00 rupiah (500 miliar rupiah);
- 2) Bumi Asih Jaya sesuai dengan data yang dikeluarkan oleh OJK Pada tanggal 18 Oktober 2013, PT Asuransi Jiwa Bumi Asih Jaya tidak mematuhi peraturan kesehatan keuangan (modal berbasis risiko). dengan total nominal gagal bayar yang dilakukan ialah Rp. 85.600.000.000,00 rupiah (85,6 miliar rupiah);
  - 3) Jiwasraya, perusahaan inilah yang menui banyak sekali kritikan karena bukan hanya sekali gagal bayar yang dikukan melainkan 2 kali dengan priode yang berbeda yaitu priode pertama oktober 2018 silam dengan nominal Rp. 802.000.000.000,00 rupiah (802 miliar rupiah), kemudian angka gagal bayarnya bertambah senilai Rp. 12. 400.000.000.000,00 rupiah (12,4 triliun rupiah) hal ini lah kemudian menjadi pemeriksaan yang dilakukan oleh Kejaksaan Agung;
  - 4) AJB Bumiputera 1912, bumiputra juga ialah perusahaan asuransi yang mendapat sorotan hangat public selain jiwassraya dimana bumiputra pada bulan Januari 2018, terdapat kasus mismanagement atau kesalahan korporasi di Bumi Putra. Akibat rendahnya keuntungan yang diperoleh perusahaan, Bumi Putra mengalami keterlambatan pembayaran kompensasi selama satu hingga dua bulan, dan akhirnya *solvabilitas* bumiputra asetnya hanya tercatat Rp. 10. 279.000.000 .000,00 rupiah (10.279 triliun rupiah) tetapi liabilitas Perusahaan mencapai Rp. 31.008.000.000.000,00 rupiah (31,008 triliun rupiah);
  - 5) Selanjutnya ada 2 (dua) Perusahaan terakhir yaitu Kresna life dan Wanaartha life yang dimana keduanya ditutup dan dicabut izinnya oleh OJK karena mall administrasi dan ketitidakmampuan Perusahaan dalam menjalankan asuransi tersebut.

Terkait penunjukan panitia tetap Dewan Pengawas IKNB II ke Otoritas Jasa Keuangan (OJK), ia menyatakan, penyebab utama terjadinya gagal bayar di banyak perusahaan asuransi adalah penerapan Good Corporate Governance (GCG) yang belum memadai dan hal tersebut memang benar adanya. Beliau menyatakan bahwa penerapan GCG di industri asuransi kita masih kurang sehingga *Kerao Insurance Society* mengalami permasalahan anomali pembayaran.<sup>4</sup>

Pelanggan yang tidak terafiliasi dengan perusahaan asuransi, Penting untuk bertanggung jawab kepada perusahaan asuransi terkait dan memberi perlindungan hukum dari organisasi yang mempunyai yurisdiksi atas hal tersebut, dalam hal ini Otoritas Jasa Keuangan (OJK). OJK sendiri merupakan institusi negara yang diatur oleh UU.<sup>5</sup> Dalam menjalankan tugasnya, OJK sebagai otoritas pengawas asuransi menjamin perlindungan pemegang polis apabila terjadi perselisihan atau konflik antara pemegang polis dan perusahaan asuransi, apalagi jika terjadi keterlambatan pembayaran. Tentunya hal inilah yang melatarbelakangi penelitian penulis mengkaji mekanisme penyelesaian seperti apa untuk menjamin perlindungan akan nasabah yang mengalami gagal bayar tersebut.

---

<sup>4</sup> Merdeka.com. <https://www.merdeka.com/uang/ojk-perusahaan-asuransi-kerap-gagal-bayar-karena-penerapan-gcg-belum-baik.html>, diakses 25 November 2023

<sup>5</sup> Septiana, Fawdhisa, Fitriyani, Nugroho. "Perlindungan Hukum Pemegang Polis Asuransi Dalam Kasus Gagal Bayar dan Kepailitan Pada Perusahaan Asuransi". *Jurnal Hukum dan Kewarganegaraan*, Vol.1 No.4 Tahun 2023.

Dalam penelitian ini penulis tentunya melihat kembali beberapa penelitian terdahulu tetapi memiliki hampir kesamaan persepsi dengan penelitian penulis sehingga bisa dijadikan referensi penelitian ini yaitu penelitian yang dilakukan oleh Tsalitsa Nur Afifah, Ratna Januarita dengan judul “Mekanisme perlindungan hukum apabila bagi nasabah perusahaan asuransi tidak melakukan pembayaran terkait dengan Peraturan Perasuransian”<sup>6</sup> dalam penelitian ini penulis hanya berfokus pertanggungjawaban seperti apa yang akan dilakukan oleh Perusahaan asuransi kepada nasabahnya, dan penulis hanya berfokus pada peran OJK disini. Selanjutnya ada penelitian yang dilakukan oleh Wafa Nihayati Inayah, Marsiriningsih yang berjudul “Perlindungan hukum nasabah asuransi terhadap kerugian apabila terjadi keterlambatan pembayaran berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”.<sup>7</sup> dalam penelitian ini juga penulis hanya perfokus pada perlindungan konsumen tersebut untuk mendapatkan hak-haknya. Berangkat dari kedua penelitian itulah maka penulis mencoba mengkaji lebih dalam motede penyelesaian seperti apa yang bisa dilakukan oleh nasabah untuk menuntut hak-haknya, untuk menyempurnakah kedua penelitian diatas.

### 1.2. Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang permasalahan di atas, adapun berlandaskan pemaparan konteks pengkajian diatas dapatlah ditarik persoalan yang akan penulis kaji, persoalan yang dimaksud sebagai berikut :

1. Bagiamanakah Pengaturan tentang Perlindungan Hukum bagi Nasabah atas Gagal Bayar yang di Alami dalam Undang-Undang Perasuransian ?
2. Seperti apakah Mekanisme yang bisa dilakukan oleh Nasabah Untuk menuntut hak-haknya akibat gagal bayar yang dialami sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen ?

### 1.3. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan yang dikaji sekarang adalah dimana penulis mencoba mengkaji seperti apakah bentuk perlindungan konsumen karena kegagalan perusahaan asuransi membayar pelanggan..

## II. Metode Penelitian

Analisis penelitian ini penulis memanfaatkan metode pengkajian hukum normatif, dimana pengkajian hukum normatif menerangkan permasalahan hukum berdasarkan pengaturan yang sedang berlaku dengan berlandaskan teori-teori hukum.<sup>8</sup> Adapun jenis pendekatan yang digunakan teradapat dua (2) jenis pendekatan yaitu pendekatan Undang-undang (*statue approach*) dan pendekatan analitis (*analitical approach*) dimana kedua jenis pendekatan dan metode penelitian hukum normatif ini akan menjawab perumusan masalah yang penulis teliti.

## III. Hasil dan Pembahasan

### 3.1 Pengaturan Perlindungan Hukum bagi Nasabah atas Gagal Bayar yang di Alami dalam Undang-Undang Perasuransian

---

<sup>6</sup> *Ibid* : 1

<sup>7</sup> Wafa Nihayati Inayah, Marsiriningsih. “Perlindungan Hukum atas kerugian Nasabah Asuransi Terhadap Kasus Gagal Bayar Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”, *Kosmik Hukum*, 21, No.2 (2021)

<sup>8</sup> Ery Agus Priyono. *Bahan Kuliah Metodologi Penelitian*. (Program Studi Magister Kenotariatan Universitas Diponegoro, Semarang, 2003/2004).

Kehidupan memiliki banyak sekali permasalahan yang menjadi pokok persoalan setiap individu, banyak resiko dalam menentukan pilihan baik itu resiko yang bisa di tebak ataupun tidak bisa kita tebak, terlalu jamak peristiwa setiap manusia sehingga membuat rugi bagi orang tersebut, justru bisa menvebakkan menghilang nyawa orang tersebut.<sup>9</sup> Risiko seperti ini akan selalu ada dan dapat menimpa siapa saja, baik di dunia kerja, dunia pendidikan, bahkan di bidang kesehatan, karena itu semua orang diharpkan memiliki asuransi jiwa untuk menjamin hidupnya baik dari masa muda hingga tua nanti.

Polis asuransi adalah cara untuk mempersiapkan diri menghadapi potensi risiko, baik yang diketahui maupun tidak. meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya asuransi telah membawa pada kesadaran bahwa kerjasama yang efektif antara perusahaan asuransi, badan regulator, dan sistem asuransi sangat diperlukan agar semakin memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan asuransi.<sup>10</sup> Boleh dikatakan bahwa asuransi memberikan perlindungan atau pertanggungungan atas suatu kegiatan ketika ada kemungkinan terjadinya kerugian.<sup>11</sup>

Perusahaan asuransi sendiri dibagi menjadi dua (dua) kategori berdasarkan ketentuan undang-undang asuransi: perusahaan asuransi non-jiwa dan perusahaan asuransi jiwa. Perusahaan asuransi non-jiwa dibagi menjadi dua (dua) kelompok, yaitu:

- a. Usaha asuransi umum meliputi bidang usaha asuransi kecelakaan dan asuransi kesehatan;
- b. Usaha Reasuransi Terhadap Risiko lain dari Perusahaan Asuransi Kerusakan.

Saat ini terdapat polis asuransi jiwa, antara lain asuransi penyewa, asuransi kesehatan, dan asuransi kecelakaan, dimana regulator asuransi hanya dapat menjalankan usaha asuransi jiwa.<sup>12</sup>

Sesuai ketentuan diatas maka dapat dilihat asuransi memiliki banyak keunggulan yang ditawarkan kepada nasabahnya, Namun keberlangsungan suatu perusahaan asuransi tidak dapat dijamin dengan sendirinya karena perlu didukung oleh masyarakat melalui pembayaran premi. Premi yang dimenangkan dapat digunakan oleh perusahaan asuransi untuk terus mengembangkan dan meningkatkan kepercayaan pelanggan sehingga pada akhirnya pelanggan tersebut puas. Asuransi sering digunakan karena menjamin perlindungan terhadap kerabat, baik jika terjadi risiko pribadi serta risiko yang ditanggung oleh perusahaan asuransi. Namun berbagai produk perusahaan asuransi tersebut tidak sejalan dengan jaminan yang dijanjikan kepada nasabah, khususnya perlindungan hukum. Kendala dalam proses pembayaran uang pertanggungungan jika terjadi suatu peristiwa menimbulkan permasalahan ini. Hal ini mungkin bertentangan dengan tujuan utama pelanggan, yaitu mendapatkan kompensasi jika terjadi kecelakaan yang tidak terduga.

Untuk hal seperti permasalahan diatas bagaimanakah perlindungan yang diberikan oleh UU asuransi, dalam hal Pasal 11 UU Asuransi mengatur, Penanggung jawab wajib menerapkan system kelola perusahaan yang baik, dimana Perusahaan asuransi harus selalu berurusan dengan OJK sebagai Lembaga penjamin jalannya

---

<sup>9</sup> Nur Aisyah Savitri. "Perlindungan Tertanggung Pada Asuransi Jiwa Berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian", *Jurnal Hukum Magnum Opus*, 2, No.2 (2019): 162

<sup>10</sup> Soerjono Soekanto. *Sosiologi Suatu Pengantar*. (Jakarta, Raja Grafindo Persada, 2002), 163

<sup>11</sup> Sukandi Suratman, Muhamad Junaidi. "Sistem Pengawasan Asuransi Syariah Dalam Kajian Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian," *Jurnal USM Law Review*, 2, No.1 (2019): 63

<sup>12</sup> Lihat Pasal 2 ayat (1) huruf a dan b, serta ayat (2) dan (3)

suatu Perusahaan yang bergerak di dunia keuangan. Seluruh laporan Perusahaan asuransi wajib diberikan kepada OJK untuk mengawasi jalannya kegiatan Perusahaan asuransi tersebut, hal ini sejalan dengan apa yang sudah ditulis diatas untuk menjamin adanya *Good Corporate Governance* (CGC) untuk bisa menghindari gagal bayar perusahaan terhadap nasabah asuransi.

Untuk menunjang CGC itu pula Perusahaan harus memperkerjakan personal yang memenuhi syarat dalam jumlah yang cukup sesuai dengan sifat kegiatan usahanya untuk menjamin praktik manajemen asuransi yang baik. Hal ini diatur dalam Pasal 17 (1), selain Pasal 20 (1) perusahaan asuransi wajib membentuk dana jaminan untuk keperluan penjaminan yang bentuk dan besarnya ditetapkan oleh OJK. Bahwa Perusahaan asuransi jika terjadi suatu permasalahan nanti bisa digunakan untuk menjamin kepastian bagi nasabah dan perusahaannya ini dengan dikontrol langsung oleh OJK. Sebenarnya jika kita melihat penjelasan ketentuan Pasal 20 ayat (1) UU asuransi tersebut maka jelas perlindungan hukum bagi nasabah telah dijamin, dalam penjelasannya di atur Pembentukan dana jaminan untuk menjamin penggantian. Hak-hak pemegang polis, tertanggung atau peserta hak perseroan harus dilikuidasi seluruhnya atau Sebagian. Oleh karena itu, Dana Jaminan merupakan bagian dari upaya kami untuk melindungi pemegang polis, tertanggung, dan peserta.

Selain itu perlindungan hukum juga telah diatur dalam Pasal 52 (1), hal yang dikhawatirkan bagaimana jika perusahaan ini dinyatakan Pailit, tentang perlindungan hukumnya telah diatur secara jelas dalam Pasal 52 (1) ini, dimana hasil dari kerugian akibat kepailitan Perusahaan asuransi ini dimana hak-hak pemegang polis, tertanggung, atau pelanggan sehubungan dengan pembagian harta didahulukan dari pada hak pihak lainnya akibat dari kepailitan maka jelas pembagian berdasarkan hasil putusan pengadilan jika dinyatakan pailit Perusahaan tersebut harus didahulukan hak korban dari Perusahaan itu.

Berdasarkan pengaturan maka jelas telah diatur tetapi Kembali lagi fakta dilapangan sangat berbanding terbalik hal ini dibuktikan dengan 6 perusahaan asuransi yang telah penulis sampaikan di bagian latar belakang nasabahnya dibiarkan ngambang dan nasibnya tidak jelas pengembalian haknya, satu contoh saja dimana uang nasabah yang ingin dikembalikan hanya 0,4 % saja dari uang mereka tentunya hal ini ditolak oleh nasabah.<sup>13</sup> Tentunya hal ini menjadi wajar penulis melihat fenomena tersebut, selain itu OJK disini tidak bisa memfasilitasi apa yang menjadi hak nasabah, sehingga mereka sendiri harus berdemo, melakukan aksi bahkan berujung kepada anarkis, tentu hal ini memang salah tetapi seharusnya pemerintah turun dan melihat tuntutan nasabah-nasabah yang dirugikan tersebut, karena hal ini harusnya mendapat perhatian lebih dari pemerintah karena konstitusi Indonesia saja jelas mengatur bahwa hak hidan kesamaan di depan hukum itu harus dikedepankan tidak oleh dibeda-bedakan. Karena untuk apa pengaturannya jelas tetapi praktek penyelesaiannya tidak berjalan sesuai dengan yang diharapkan.

### **3.2 Mekanisme yang bisa dilakukan oleh Nasabah Untuk menuntut hak-haknya akibat gagal bayar yang dialami sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen**

Sebagaimana telah disinggung pada rumusan masalah pertama di atas, kehidupan manusia seringkali menghadapi kejadian yang tidak pasti. Kejadian yang tidak pasti ini dapat menimbulkan laba atau kerugian. Besar kecilnya kerugian berdampak pada berkurangnya atau hilangnya nilai ekonomi kehidupannya. Risiko

---

<sup>13</sup> CNBC Indonesia. <https://www.cnbcindonesia.com/market/20230906165024-17-470002/nasabah-yang-tolak-restrukturisasi-jiwasraya-sisa-04>, diakses 25 November 2023

diimbangi dengan risiko di masa depan. Definisi risiko sendiri menunjukkan bahwa risiko merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam kehidupan sehari-hari. Manusia senantiasa menghadapi risiko, baik bahaya maupun akibat dari sesuatu yang dialaminya, termasuk asuransi.

Asuransi merupakan suatu jasa untuk membantu sebenarnya meminimalisir resiko-resiko kepada nasabahnya. Tetapi tidak bisa dipungkiri asuransi juga bisa memberikan resiko kepada nasabah tersebut jika, Perusahaan asuransi itu tidak bisa membayar apa yang seharusnya dibayarkan kepada nasabahnya. Industri asuransi bertanggung jawab untuk memobilisasi dan mempertahankan dana publik dan menyediakan asuransi terhadap risiko. Artinya asuransi merupakan salah satu lembaga keuangan yang patut diperhatikan, terutama untuk mendukung investasi dalam rangka pembiayaan pembangunan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat.<sup>14</sup>

Asuransi memberikan jaminan kesejahteraan kepada masyarakat, tetapi juga bisa memberikan ketidakpastian terhadap resiko yang akan ditimbulkan nantinya, untuk menjamin kepastian maka kita perlu melihat apa itu sebenarnya perlindungan konsumen, Perusahaan perlu melihat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) menyatakan dalam Pasal 1 ayat (1) bahwa perlindungan konsumen adalah pemberian kepastian hukum dalam rangka memberikan perlindungan hukum kepada konsumen. Segala upaya dilakukan untuk menjamin bahwa Pelanggan (konsumen) mempunyai hak yang wajib dilindungi oleh perusahaan asuransi. Hal ini diatur dalam Pasal 4, dimana hak konsumen meliputi :<sup>15</sup>

1. Hak atas kenyamanan dan keamanan dalam menggunakan barang dan jasa.
2. Hak untuk Pilihan barang dan/atau jasa yang akan dipilih, dan diterima sesuai dengan nilai tukar serta syarat dan jaminan seperti yang dijanjikan .
3. Hak untuk mengubah informasi yang eksplisit dan benar mengenai kondisi dan garansi barang dan/atau jasa.
4. Hak untuk mendengar umpan balik atas penggunaan mengenai produk dan/atau jasa.
5. Hak atas Advokasi, Perlindungan, dan tindakan Wajar dalam penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen.
6. Hak Konsumen atas Nasihat dan Informasi.
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara adil, jujur dan tidak dibedakan.
8. Hak untuk meminta ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diberikan tidak sesuai dengan kontrak atau tidak sesuai mencapai tujuan yang dimaksudkan.
9. Hak yang diatur dalam ketentuan hukum lainnya

Hak-hak konsumen (nasabah) diatas merupakan hak yang harus dijamin oleh Perusahaan penyelenggara asuransi, tentunya dibawah pengawasan oleh OJK itu sendiri, diluar dari kewajiban Konsumen itu juga.

Hal untuk perlindungan ini perlu diberikan karena pihak konsumen telah membayarkan sejumlah uang kepada pihak penyelenggara asuransi untuk dimanfaatkan olehnya, tetapi ternyata di dalam kenyataannya pihak konsumen sangat tidak mendapatkan manfaat karena pihak penyelenggara asuransi mengalami suatu hal sehingga tidak mampu melakukan pembayaran terhadap asuransi tersebut kepada nasabahnya. Guna untuk melindungi kepentingan konsumen tersebut maka Undang-

---

<sup>14</sup> Sunarmi. "Pemegang Polis Asuransi dan Kedudukan Hukumnya," *Jurnal Ilmu Huikum*, 3, No.1 (2013): 5

<sup>15</sup> Lihat Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Undang-Perindungan Konsumen itu dibuat oleh pemerintah untuk menjamin hak-hak konsumen dijamin. Selain tugas dari pemerintah itu untuk menjamin kepastian dari konsumen, Perusahaan pemberi asuransi juga harus berupaya untuk tidak terjadi permasalahan dengan metode CGC diatas, agar apa yang diatur dalam BAB X UU Asuransi mengenai Pembubaran, Likudasi dan kepailitan tidak terjadi kepada pihak penyelenggara asuransi sehingga bisa terus menjamin kesejahteraan masyarakat dan nasabahnya.

Lalu bagaimana jika permasalahan sesuai ketentuan BAB X UU Asuransi itu terjadi Langkah seperti apa yang bisa dilakukan oleh nasabah untuk menjamin hak-haknya, berikut penulis akan memberikan Langkah yang bisa dilakukan sesuai UUPK, dimana Langkah tersebut diatur dalam BAB X UUPK, dijelaskan bahwa setiap konsumen yang dirugikan akibat suatu kepentingan Perusahaan maka bisa:

1. Melakukan Mekanisme Penyelesaian sengketa diluar pengadilan, hal ini dilakukan untuk bersepakat terlebih dahulu bahwa akan diselesaikan secara kekeluargaan permasalahan diatur dalam Pasal 45 ayat (2,3 dan 4). Untuk membahas terkait Pembubaran, Likudasi dan kepailitan perusahaan asuransi karena berpengaruh terhadap hak-hak Nasabah, tetapi dalam UUPK dijelaskan diatur bahwa Langkah ini tidak akan menghilangkan tanggungjawab pidana terhadap Perusahaan asuransi itu sendiri, tetapi jika hal ini tidak berhasil maka Langkah selanjutnya;
2. Pengajuan gugatan kepada peradilan umum, hal ini dimungkinkan untuk lebih pasti untuk menjamin hak-hak korban, hal ini diatur dalam Pasal 45 ayat (1) UUPK.

Sebenarnya Langkah penyelesaian perselisihan ini juga diatur dalam UU Asuransi termuat dalam Pasal 31 ayat (4) mengenai pembayaran Klaim dimana Nasabah melakukan permintaan formal dari tertanggung kepada perusahaan asuransi untuk perlindungan finansial atau kompensasi berdasarkan kontrak yang disepakati, selain itu terdapat Pasal 54 ayat (1, 2, 3 dan 4) mengatur mengenai mediasi, yang dimana Lembaga mediasi yang dipilih ini sifatnya independent dan imparisial untuk membantu menangani permasalahan antara Perusahaan dan Nasabahnya. Tetapi semua prosedur mekanisme mediasi yang dilakukan harus diketahui dan diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan.

Langkah penyelesaian diataslah yang bisa dilakukan atau ditempuh oleh Nasabah jika menganggap hak-hak yang harusnya diterima tetapi tidak dilakukan oleh Perusahaan asuransi karena gagal bayar tersebut.

#### **IV. Kesimpulan sebagai Penutup**

##### **4 Kesimpulan**

Berdasarkan pada seluruh pembahasan diatas kesimpulan yang bisa ditarik terhadap penulisan ini adalah terhadap perlindungan hukum bagi nasabah, memang sudah jelas diatur tetapi kesesuaian akan pengaturan dan praktek itu sangat jauh dari kata sempurna, karena fakta sesuai dengan data yang penulis berikan hak nasabah karena gagal bayar yang dilakukan oleh Perusahaan asuransi sering diacuhkan bahkan susah untuk didapatkan, seperti contoh diatas walaupun diberikan OJK hanya berani menjamin sekita 0,4% saja yang bisa dikembalikan tentu hal itu jauh dari apa yang diinginkan nasabah, tentunya hal ini perlu diperhatikan oleh pemerintah untuk lebih menjamin kepastian hukum bagi nasabah itu sendiri, untuk mensejahterakan nasabah yang notabeneanya masyarakat Indonesia. Selain itu dalam hal penyelesaian sengketa seperti apa yang telah penulis sampaikan bisa melalui proses diluar pengadilan meliputi: mediasi, konsiliasi, negoisasi, dan arbitrase selain itu juga bisa melalui

Gugatan kepada lingkup pengadilan umum, untuk lebih memastikan hak nasabah melalui putusan majelis hakim.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Ali, (2023). *Hukum Asuransi Syariah*. Jakarta: Sinar Grafika
- Ganie, (2023). *Hukum Asuransi Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika
- Priyono., Ery Agus. 2004. *Bahan Kuliah Metodologi Penelitian. (Program Studi Magister Kenotariatan Universitas Diponegoro., Semarang: Universitas Diponegoro.*
- Soekanto, Soerjono. 2002. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

### Jurnal

- Ni Putu Sintha Tjiri Pradnya Dewi, Desak Putu Dewi Kasih. 2020. "Pengaturan Lembaga Penjamin Polis Pada Perusahaan Asuransi di Indonesia". *Jurnal Magister Hukum Udayana* 9 (4).
- Septiana, Fawdhisa, Fitriyani, Nugroho. "Perlindungan Hukum Pemegang Polis Asuransi Dalam Kasus Gagal Bayar dan Kepailitan Pada Perusahaan Asuransi". *Jurnal Hukum dan Kewarganegaraan*, Vol.1 No.4 Tahun 2023.
- Savitri., Nur Aisyah. 2019. "Perlindungan Tertanggung Pada Asuransi Jiwa Berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian." *Jurnal Hukum Magnum Opus* 2 (2).
- Suisno. 2015. "Tinjauan Yuridis Tindak Pelanggaran Usaha Perasuransian Menurut Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian." *Jurnal Independent* 3 (1).
- Sukandi Suratman, Muhamad Junaidi. 2019. "istem Pengawasan Asuransi Syariah Dalam Kajian Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian,." *Jurnal USM Law Review* 2 (1\).
- Sunarmi. 2013. "Pemegang Polis Asuransi dan Kedudukan Hukumnya." *Jurnal Ilmu Hukum* 3 (1).
- Tsalitsa Nur Afifah, Ratna Januarita. 2022. "Mekanisme Perlindungan Hukum Bagi Nasabah bagi Nasabah Perusahaan Asuransi yang Mengalami Gagal Bayar Dihubungkan dengan Peraturan Perasuransian." *andung Conference Series: Law Studies*, 2 (1).
- Wafa Nihayati Inayah, Marsiriningsih. 2021. "Perlindungan Hukum atas kerugian Nasabah Asuransi Terhadap Kasus Gagal Bayar Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen". *Kosmik Hukum* 21 (2).
- Abdul Majid, Sumriyah. 2023. "Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Terhadap Nasabah Gagal Bayar Perusahaan Asuransi". *Jurnal Hukum dan Sosial Politik* 1 (3).
- Soraya Hafidzah Rambe, Paramitha Sakaraya. 2022. "Perlindungan Hukum Nasabah Atas Gagal Klaim Asuransi Akbiat Ketidaktransparanan Informasi Polis Asuransi." *Jurnal USM Law Review*, 5 (1).

Alfarizzi Nur, M. 2023. "Mekanisme Penyelesaian Sengketa Nasabah Asuransi Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Jasa Keuangan (LAPS SJK)." *Jurnal Balit Bangsa Inovasi Pembangunan*, 11 (1).

#### **Website**

CNBC Indonesia. <https://www.cnbcindonesia.com/market/20230912130026-17-471737/6-kasus-gagal-bayar-ini-nodai-asuransi-ri-nilainya-fantastis>, diakses 25 November 2023.

Merdeka.com. <https://www.merdeka.com/uang/ojk-perusahaan-asuransi-kerap-gagal-bayar-karena-penerapan-gcg-belum-baik.html>, diakses 25 November 2023.

CNBC Indonesia. <https://www.cnbcindonesia.com/market/20230906165024-17-470002/nasabah-yang-tolak-restrukturisasi-jiwasraya-sisa-04>, diakses 25 November 2023.

#### **Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Peransurashian

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan