

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP
KONSUMEN ASURANSI JiWA OLEH AJB. BUMI PUTERA
CABANG PADANG**

OLEH

HENDRI SYAHPUTRA
03 940 170

PROGRAM KEKHUSUSAN : HUKUM PERDATA



**FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ANDALAS
PROGRAM EKSTENSI
PADANG
2009**

No Reg : 101 / PK II / VIII / 2009

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
ASURANSI JIWA OLEH AJB. BUMI PUTERA
CABANG PADANG**

(Hendri Syahputra, 03 940 170, Fakultas Hukum UNAND, Program
Ekstensi, 57 Halaman, 2009)

ABSTRAK

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin kepastian hukum untuk memberikan perlindungan pada konsumen. Biasanya konsumen berada pada posisi tawar menawar yang lemah, karena setiap melakukan perjanjian dengan pelaku usaha, perjanjian yang disodorkan selalu telah dibakukan. Dalam hubungan dengan asuransi jiwa pihak AJB. Bumi Putera juga menggunakannya yang secara langsung / tidak langsung telah menghambat kebebasan berkontrak. Namun dengan keluarnya Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya pada Pasal 18 ayat (1) huruf c dan f, maka hendaknya AJB. Bumi Putera dapat meningkatkan pelayanan dan memberikan perlindungan hukum yang baik. Berkaitan dengan perlindungan konsumen asuransi jiwa tersebut, permasalahan yang dibahas penulis adalah berkaitan dengan prosedur permintaan permohonan asuransi jiwa, kesalahan dalam memahami isi perjanjian, hak-hak tertanggung untuk menuntut kembali premi yang disebabkan ia tidak mampu membayar premi, dan kendala-kendala yang dihadapi oleh penanggung dalam penyelesaian klaim terhadap tertanggung. Adapun pendekatan masalah yang digunakan dalam penulisan skripsi ini bersifat yuridis sosiologis, artinya pendekatan masalah melalui penelitian hukum dengan melihat norma-norma hukum yang berlakunya dan dihubungkan dengan fakta yang terjadi terhadap permasalahan yang ditemui. Dalam penulisan skripsi ini penulisan didasarkan pada data primer dan data sekunder yang diperoleh dari wawancara dengan pihak terkait serta studi dokumen yang berhubungan dengan permasalahan. Perlindungan yang dapat diberikan oleh AJB. Bumi Putera adalah didasarkan pada standar mutu, yang dilakukan dengan tanpa diskriminasi artinya tidak membedakan jabatan atau kedudukan dari pemegang polis, menerima keluhan dari pemegang polis serta melakukan pengawasan terhadap kinerja petugas di lapangan oleh pejabat operasional. Dalam memberikan perlindungan terhadap pemegang polis, pihak AJB. Bumi Putera seringkali menemukan kendala-kendala, yakni dalam hal penagihan premi, berkas-berkas lama diterima penanggung dari pihak yang ditunjuk, jika pemegang polis meninggal dunia, dan ketidakpuasan atas jumlah santunan yang diterimanya.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kehidupan manusia pada hakekatnya adalah tidak kekal, seperti musibah kecelakaan dan kematian yang merupakan sifat alamiah yang tidak dapat diramalkan terlebih dahulu secara tepat. Sehingga keadaan tersebut tidak akan pernah memberikan rasa pasti. Karena tidak adanya suatu kepastian, tentu saja menyebabkan suatu keadaan yang tidak pasti pula.

Pada sisi lain, manusia sebagai makhluk Tuhan yang memiliki kelebihan dibandingkan dengan makhluk lain dimuka bumi ini mempunyai sifat-sifat yang lebih, dalam mengatasi rasa tidak aman. Manusia dengan akal budinya berupaya untuk menanggulangi dan berusaha bertindak dari ketidakpastian agar ketidakpastian itu menjadi kepastian, sehingga ia selalu dapat mengatasi resiko-resikonya, baik secara individual dan bersama-sama.

Upaya untuk menanggulangi, mengelak, mengurangi atau memperkecil resiko tersebut adalah dengan cara mengalihkan kepada pihak lain berdasarkan perjanjian. Perjanjian yang dimaksud disini adalah perjanjian asuransi atau perjanjian pertanggungan.

Asuransi atau pertanggungan di dalamnya tersirat pengertian adanya suatu resiko, yang terjadinya belum dapat dipastikan, dan adanya pelimpahan tanggung jawab tersebut. Sebagai kontra prestasi dari pihak yang

melimpahkan tanggung jawab ini, ia diwajibkan membayar sejumlah uang kepada pihak yang menerima tanggung jawab¹.

Perkembangan usaha perasuransian mengikuti perkembangan ekonomi masyarakat. Makin tinggi pendapatan masyarakat, maka makin banyak kebutuhan dan kemampuan masyarakat memiliki harta kekayaan dan makin dibutuhkan pula perlindungan keselamatan terhadap ancaman bahaya atas kekayaan, badan dan atau jiwanya. Karena pendapatan masyarakat meningkat, maka kemampuan membayar premi asuransi juga meningkat.

Dalam pada itu Emmy Pangaribuan Simanjuntak menyimpulkan, bahwa tujuan utama dari perjanjian pertanggungan adalah untuk mengalihkan resiko yang ditimbulkan oleh oleh peristiwa-peristiwa yang tidak dapat diharapkan terjadinya itu kepada orang lain yang mengambil resiko untuk mengganti kerugian².

Dalam pertanggungan, Pasal 255 KUHD menentukan bahwa perjanjian asuransi harus dibuat secara tertulis dalam suatu akta yang dinamakan polis. Polis harus dibuat apabila telah ada kesepakatan dari para pihak. Pasal ini seolah-olah menggambarkan kepada kita, bahwa perjanjian asuransi itu baru berlaku sah kalau terjadinya adalah dengan suatu polis.

¹ Dewan Asuransi Indonesia, 1978, *Perjanjian Asuransi dan Praktek dan Penyelesaian Sengketa*, Hasil Simposium Hukum Asuransi, BPHN, Padang, hal.107

² Emmy Pangaribuan Simanjuntak, 1975, *Hukum pertanggungan*, Fak. Hukum UGM, Yogyakarta, hal.14

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Prosedur permohonan dan pelaksanaan asuransi jiwa pada AJB. Bumi Putera antara lain :
 - 1) Mengisi dan menandatangani formulir surat permintaan asuransi jiwa yang telah disiapkan oleh penanggung. Pada formulir ini berisikan informasi / data bagi pembuatan polis, diantaranya:
 - (a) Mengisi identitas calon pemegang polis dan menyerahkan foto copy bukti diri, berupa :KTP, SIM/Paspor.
 - (b) Mengisi data asuransi, berupa umur calon tertanggung, masa asuransi, uang pertanggungan, besarnya premi, jenis asuransi, jangka waktu asuransi dan cara pembayaran premi.
 - (c) Mengisi data/ keterangan kesehatan calon tertanggung.
 - (d) Syarat khusus asuransi tanpa pemeriksaan dokter.
 - 2) Membayar premi pertama dengan menerima bukti kwitansi
 - 3) Menunggu proses penerbitan polis
 - 4) Penyerahan polis kepada pemegang polis
2. Persyaratan dan pelaksanaan klaim melalui asuransi jiwa AJB. Bumi Putera cabang Padang disebabkan karena :
 - 1) Dalam hal pembayaran premi, dapat terjadi karena kesalahan tertanggung yang tidak meminta bukti kwitansi pembayaran dan harus disertai materai.

- 2) Kesalahan pemegang polis/ tertanggung lainnya, seperti pemberian dana beasiswa tersebut yang mungkin tidak sesuai dengan usia masuk sekolah dari si anak.
 - 3) Jika tertanggung meninggal dunia akibat perbuatan dengan sengaja atau kekhilafan besar oleh mereka yang berkepentingan.
3. Akibat hukum jika tertanggung wanprestasi membayar premi, yaitu :
- 1) Suatu tunggakan premi jika tidak dilunasi dalam masa leluasa, maka polis akan menjadi kadaluasa
 - 2) Karena polis asuransi sudah dalam keadaan kadaluasa, maka pemegang polis tidak berhak menerima pengembalian premi atau pembayaran dalam bentuk apapun juga
4. Kendala-kendala yang dihadapi penanggung dalam menyelesaikan klaim terhadap tertanggung :
- 1) dalam hal penagihan premi.
Misalnya tertanggung pada saat jatuh tempo pembayaran tidak berada di tempat, Pihak AJB. Bumi Putera cabang Padang memberikan keringanan dalam pembayaran premi dalam tempo waktu yang sudah ditentukan.
 - 2) berkas-berkas lama diperoleh penanggung dari yang ditunjuk, jika pemegang polis meninggal dunia.
 - 3) Ketidakpuasan atas sejumlah santunan yang diterima.
Kemungkinan besar karena penerima santunan tidak mengetahui hal-hal yang dilakukan pemegang polis yang dimilikinya semasa hidup

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulkadir Muhammad, 1992, *Perjanjian Baku Dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*, P.T Citra Aditya Bakti, Bandung.
-, 2002, *Hukum Asuransi Indonesia*, P.T Citra Aditya bakti, Bandung.
- Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*. P.T Raja Grafindo Persada.
- A. Hasyimi Ali, 2003, *Pengantar Asuransi*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Az. Nasution, 1995, *Hukum dan Konsumen*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
-, 1999, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Daya Widya.
- Djoko Prakoso, 1994, *Asuransi di Indonesia*, Dahara Prize.
- Emmy Pangaribuan Simanjuntak, 1980, *Hukum Pertanggungan & Perkembangannya : Seri Hukum Dagang*, Fak. Hukum UGM, Yogyakarta.
- Mariam Darus Badruzaman, 1994, *Aneka Hukum Bisnis*, Alumni, Bandung.
- Purwosutjipto, 1983, *Pengertian Pokok-pokok Hukum Dagang Seri Hukum Pertanggungan*, Djambatan, Jakarta.
- Subekti dan R. Tjitrosudibio, 1995, *Kitab Undang-undang Hukum Ferdata*, P.T Pradnye Peramita, Jakarta.
- Subekti, 1996, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta.
- St. Remy Sjahdeini, 2003, *Jurnal Hukum Bisnis : Peluang dan Tantangan Industri Asuransi*. Yayasan Pengembangan Hukum Bisnis, Jakarta.
- Wiryono Projodikoro, 1972, *Hukum Asuransi di Indonesia*, Pembimbing Masa, Jakarta.
- Undang-undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang *Usaha Peransuransian*.
- Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang *Perlindungan Konsumen*.
- Keputusan Direksi AJB Bumi Putera Nomor. PE. I/DIR/2004 tentang *Petunjuk Pelaksanaan Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah*.