

Penerapan Asas Itikad Baik (Utmost Good Faith) dalam Penundaan Pembayaran Klaim Produk Asuransi JS Saving Plan Kepada Nasabah oleh PT. Asuransi Jiwasraya (PERSERO)

Amelia Sundari Waliyani, Toto Tohir

Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Islam Bandung,

Jl. Tamansari No. 1 Bandung 40116

ameliasundari21@gmail.com, totorerat@yahoo .com

Abstract—Article 251 KUHD explains that the agreement must be carried out in good faith, in addition the agreement must be carried out in accordance with propriety and justice adjusted to the customs and laws, as well as the implementation of the insurance agreement. However, there are often violations of the good faith principle, one of which occurs in the unit link product named Savings Plan owned by Jiwasraya which has an investment in it. The violation is indicated by the delivery of incorrect or incorrect information among the parties, such as the so-called Saving Plan product the same as deposits, stock price engineering is done to attract investors and so on. What ultimately made Jiwasraya unable to pay the Saving Plan customer investment claims of 12.4 trillion. Therefore, this study aims to determine the understanding of good faith principles in the legislation regarding insurance in Indonesia and the application of good faith principles that must and has been carried out by Jiwasraya to JS Saving Plan customers. The method used in this research is normative juridical. Data collection techniques through library research, carried out by collecting secondary data. The research specifications used are descriptive analytical, namely clearly describing legal issues. The conclusion obtained in this study is the application of the principle of good faith in delaying the payment of investment claims has not been fully carried out in accordance with propriety and justice by the Jiwasraya. Proven one of them by providing dishonest information to Saving Plan customers.

Keywords—Unit link insurance , saving plan , utmost goodfaith.

Abstrak—Pasal 251 KUHD menjelaskan bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik , selain itu perjanjian harus dilaksanakan sesuai dengan kepatutan dan keadilan yang disesuaikan dengan kebiasaan dan undang-undang, begitu pula dengan pelaksanaan perjanjian asuransi. Akan tetapi kerap terjadi pelanggaran terhadap asas itikad baik salah satunya terjadi pada produk *unit link* yang diberi nama *Saving Plan* milik Jiwasraya yang terdapat investasi didalamnya .Pelanggaran tersebut ditunjukkan dengan adanya penyampaian informasi yang tidak benar atau keliru diantara para pihak , seperti produk *Saving Plan* yang disebut sama

dengan deposito , dilakukannya rekayasa harga saham untuk menarik investor dan sebagainya . Yang akhirnya membuat Jiwasraya tidak sanggup membayar klaim investasi nasabah *Saving Plan* sebesar 12,4 Triliun. Oleh karena itu , penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengertian asas itikad baik dalam peraturan perundang-undangan tentang perasuransian di Indonesia dan Penerapan asas itikad baik yang harus dan sudah dilakukan oleh Jiwasraya kepada nasabah *JS Saving Plan*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yuridis normatif. Teknik pengumpulan data melalui Studi Kepustakaan, dilakukan dengan cara mengumpulkan data sekunder. Spesifikasi penelitian yang digunakan bersifat Deskriptif Analitis, yaitu menggambarkan secara jelas mengenai permasalahan hukum. Kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini adalah penerapan asas itikad baik dalam penundaan pembayaran klaim investasi belum sepenuhnya dilakukan sesuai dengan kepatutan dan keadilan oleh pihak Jiwasraya. Terbukti salah satunya dengan pemberian informasi yang tidak jujur kepada nasabah *Saving Plan*.

Kata kunci—Asuransi unit link , JS Saving Plan , Asas Itikad Baik

I. PENDAHULUAN

Saat ini asuransi unit link yang dikemas secara modern berkembang sangat pesat di Indonesia. Produk unit link ini mulai dipasarkan oleh 3 perusahaan asuransi di tahun 1997. Saat ini ada lebih dari 41 perusahaan yang menawarkan produk unit link. Pesatnya perkembangan ini tentu berkaitan dengan manfaat return dari investasi dan perlindungan jiwa dari asuransi yang diperoleh oleh nasabah unit link. Produk asuransi unit link ini memiliki karakteristik yang berbeda dengan produk asuransi tradisional atau produk konvensional. Produk ini mempunyai risiko tinggi namun tingkat pengembalian investasinya pun lebih tinggi. Selain itu dikenal juga jenis investasi dana yang dikelola (managed fund), dimana manajer investasi menempatkan investasinya pada berbagai jenis (mix) instrumen investasi dan

pemegang polis memberikan kepercayaan pada manajer investasi guna memperoleh hasil investasi yang optimum.

Produk asuransi unit link ini memberikan keleluasaan bagi pemegang polis untuk memilih investasi yang memungkinkan optimalisasi tingkat pengembalian (return) investasinya, karena itu, risiko investasinya juga ditanggung pihak pemegang polis. Berbeda dengan salah satu produk asuransi yang dikeluarkan Jiwasraya bernama JS Saving Plan, meski berjenis unit link tetapi risiko investasi ditanggung oleh Perusahaan Asuransi yaitu Jiwasraya.

Saving Plan adalah produk asuransi jiwa berbalut investasi dengan masa pertanggung jawaban selama 5(lima) tahun. Premi investasi yang disetor mulai dari 100 juta rupiah dengan bunga investasi sebesar 7-13%, ketentuan lainnya adalah nasabah dapat mengambil uang investasi dan imbal hasilnya setiap tahun.

Sejak awal penjualannya, Saving Plan telah dianggap bermasalah salah satunya dengan memberikan berupa bunga hasil investasi yang tinggi namun pada akhirnya di Tahun 2019 Jiwasraya menyatakan tidak sanggup membayar klaim jatuh tempo Nasabah Saving Plan, lalu produk Saving Plan juga oleh sebagian nasabah asing diketahui sebagai produk deposito, dan hal lainnya.

Dalam menjalankan setiap perjanjian termasuk asuransi, ada beberapa asas yang harus dilaksanakan oleh kedua belah pihak yaitu salah satunya asas itikad baik (*utmost goodfaith*). Hal ini diatur dalam Pasal 251 KUHD dan Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara, tujuannya adalah agar terciptanya keadilan dalam berkontrak.

Penyampaian informasi yang terbatas atau keliru bisa dilakukan oleh pihak bank, atau ketidaktahuan nasabah atau pun dari perusahaan asuransi. Hal ini berkaitan dengan pemenuhan asas itikad baik yang menjadi landasan perjanjian dimana setiap pihak yang membuat persetujuan harus berdasarkan itikad baik seperti yang disebutkan dalam Pasal 251 KUHD. Selain itu Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara mengatur itikad baik sebagai landasan seseorang melakukan perbuatan hukum dalam membuat suatu perjanjian.

Pengetahuan nasabah Saving Plan tentang produk ini dianggap kurang bahkan sengaja diberikan informasi yang salah hanya untuk membuat nasabah tertarik oleh Perusahaan Asuransi, contoh dalam hal pembelian produk ini akan ditunjukkan laporan keuangan yang sudah dipalsukan agar terlihat bagus sehingga nasabah menjadi tertarik karena melihat hasil investasi dari laporan tersebut serta masih banyak pelanggaran lainnya, yang pada akhirnya itikad tidak baik tersebut menyebabkan Jiwasraya melakukan gagal bayar kepada nasabah Saving Plan.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk menyusun penelitian dengan rumusan masalah:

1. Bagaimana pengertian asas itikad baik (*utmost goodfaith*) dalam peraturan perundang-undangan tentang perasuransian di Indonesia?
2. Bagaimana penerapan asas itikad baik (*utmost goodfaith*) dalam penundaan pembayaran klaim produk asuransi JS Saving plan kepada nasabah

oleh PT. Asuransi Jiwasraya (PERSERO)?

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengertian asas itikad baik (*utmost goodfaith*) dalam peraturan perundang-undangan tentang perasuransian di Indonesia
2. Untuk mengetahui dan menganalisis implementasi dari penerapan asas itikad baik (*utmost goodfaith*) dalam pembayaran klaim produk asuransi JS Saving plan kepada nasabah oleh PT. Asuransi Jiwasraya.

II. LANDASAN TEORI

Pengaturan tentang asuransi diatur dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian sedangkan pengertian asuransi adalah Asuransi adalah perjanjian antara dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis, yang menjadi dasar bagi penerimaan premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan untuk:

a. memberikan penggantian kepada tertanggung atau pemegang polis karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita tertanggung atau pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti; atau

b. memberikan pembayaran yang didasarkan pada meninggalnya tertanggung atau pembayaran yang didasarkan pada hidupnya tertanggung dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan dan/atau didasarkan pada hasil pengelolaan dana.

Dalam melaksanakan usaha perasuransian yang dilandasi oleh perjanjian maka asas itikad baik (*utmost goodfaith*) menjadi landasan penting karena para pihak berkewajiban untuk beritikad baik dalam membuat perjanjian, selama perjanjian atau pada saat akan berakhirnya perjanjian. Hal ini sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 251 KUHD. Sedangkan dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara disebutkan perjanjian harus dilaksanakan secara pantas patut.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Bagaimana pengertian asas itikad baik dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia

Secara historis itikad baik yang diatur dalam pasal 1338 KUHPerdara berasal dari sistem hukum Romawi khususnya di bidang kontrak. Menurut *James Gordley*, dalam hukum kontrak Romawi itikad baik mengacu kepada tiga bentuk perilaku para pihak dalam kontrak yaitu: *Pertama*, para pihak harus memegang teguh janji atau perkataannya. *Kedua*, para pihak tidak boleh mengambil keuntungan dengan tindakanyang menyesatkan terhadap salah satu pihak. *Ketiga*, para pihak mematuhi kewajibannya dan berperilaku sebagai orang terhormat dan jujur walaupun kewajiban tersebut tidak secara tegas diperjanjikan. Dengan demikian dasar untuk menentukan itikad baik para pihak

dalam pelaksanaan kontrak, tidak semata merujuk dari isi kontrak melainkan juga segala sesuatu yang menurut sifat kontrak dituntut berdasarkan keadilan, kebiasaan, atau undang-undang.

Tetapi didalam pasal 1338 KUHPerdara tidak menyebutkan secara pasti pengertian ataupun tolok ukur "itikad baik". Akibatnya orang akan menemui kesulitan dalam menafsirkan dari itikad baik itu sendiri.

Dalam praktik hukum kontrak di Indonesia, itikad baik mengalami perkembangan melalui putusan hakim yang menggunakan wewenang untuk menggali nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat. Beberapa putusan hakim yang mendasarkan asas itikad baik telah mencampuri isi kontrak sehingga tampaknya itikad baik bukan saja ada pada tahapan pelaksanaan kontrak, melainkan juga pada saat pra kontrak (ditandatanganinya atau dibuatnya perjanjian

Pengaturan asas itikad baik (*utmost goodfaith*) dalam asuransi di Indonesia sama halnya dengan apa yang diatur dalam Pasal 251 KUHD, dan Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara. Penjelasan mengenai itikad baik sendiri lebih dikenal dengan itikad baik yang dari kedua belah pihak ketika membuat perjanjian, selama perjanjian dan berakhirnya perjanjian yang dilakukan sesuai dengan keadilan dan kepatutan oleh kedua belah pihak.

Namun dalam beberapa peraturan digambarkan lebih lanjut bagaimana cara beritikad baik dalam asuransi seperti yang terdapat dalam Pasal 31 Ayat (2) dan (3) yang berbunyi:

(2) Agen Asuransi, Pialang Asuransi, Pialang Reasuransi, dan Perusahaan Perasuransian wajib memberikan informasi yang benar, tidak palsu, dan/atau tidak menyesatkan kepada Pemegang Polis, Tertanggung, atau Peserta mengenai risiko, manfaat, kewajiban dan pembebanan biaya terkait dengan produk asuransi atau produk asuransi syariah yang ditawarkan.

(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.

Dari isi pasal diatas dapat disimpulkan bahwa salah satu itikad baik yang harus dilakukan oleh perusahaan asuransi adalah memberikan informasi yang benar dan jelas. Dan jika terjadi masalah dalam hal klaim seperti penundaan pembayaran klaim oleh perusahaan asuransi harus diselesaikan dengan mudah, cepat dan adil sebagaimana diatur dalam Pasal 31 ayat (3) Undang-Undang Nomor 40 tahun 2014, sehingga tidak menimbulkan kerugian bagi nasabahnya baik secara materil ataupun immateril.

B. Penerapan Asas Itikad Baik (Utmost Goodfaith) dalam penundaan pembayaran klaim produk Asuransi JS Saving Plan oleh PT. Asuransi Jiwasraya

Setelah melakukan penundaan pembayaran klaim investasi *Saving Plan* pada Oktober 2018, Jiwasraya

akhirnya menyatakan tidak sanggup membayar klaim investasi nasabah *Saving Plan* sebesar 12,4 Triliun pada akhir 2019. Pernyataan ini disampaikan oleh Direktur Utama Jiwasraya, Hexana Tri Sasongko.

Penyebabnya adalah diantaranya karena tekanan likuiditas yang dialami oleh Jiwasraya, kesalahan penempatan investasi, pemberian bunga imbal hasil investasi yang tinggi dan hal lainnya yang akhirnya asset yang dimiliki Jiwasraya turun dan tidak cukup untuk melunasi hutang kepada nasabah *Saving Plan*.

Sementara itu pemerintah sedang mengusahakan agar dana nasabah *Saving Plan* bisa segera dilunasi diantaranya dengan membuat anak perusahaan Jiwasraya Putera, Melakukan Bailin dan lainnya. Penjualan *Saving Plan* sejak awal sudah bermasalah karena ketentuan yang ada dalam produk tersebut dinilai tidak masuk akal, seperti imbal hasil yang tinggi, pengambilan hasil investasi setiap tahun dan sebagainya.

Saving Plan yang dijual melalui bank juga menjadi salah satu masalah terkait penyampaian informasi yang jujur, benar dan jelas sebagai penerapan asas itikad baik dalam asuransi. Hal ini dibuktikan dengan pengetahuan nasabah asing tentang *Saving Plan* yang disebut deposito seperti yang dijual bank, bukan produk asuransi. Penyimpangan itikad baik ditunjukkan dengan dilakukannya *window dressing* oleh Jiwasraya dan pemalsuan laporan keuangan, sehingga ketika ditunjukkan kepada nasabah akan membuat mereka tertarik untuk berinvestasi di Jiwasraya.

Meski banyak hal yang membuat Jiwasraya tidak sanggup membayar klaim nasabah *Saving Plan* karena pemberian bunga yang tinggi, informasi yang salah dan kesengajaan membuat informasi palsu atau terjadinya tekanan likuiditas dan sebagainya. Jiwasraya tetap melakukan itikad baik nya. Hal ini dibuktikan dengan pengiriman surat penundaan pembayaran klaim investasi *Saving Plan* pada oktober 2018 kepada bank dan nasabahnya, serta Jiwasraya masih mengusahakan agar hutang nasabahnya bisa dilunasi sebelum tahun 2020 nanti. Bank yang bekerjasama dengan Jiwasraya salah satunya Hana Bank juga akan terus mengupdate info terkait kepada nasabah *Saving Plan* yang membeli produk tersebut melalui Hana Bank.

IV. KESIMPULAN

1. Dalam hukum kontrak di Indonesia, asas itikad baik dalam kontrak dirujuk kepada pasal 1338 KUHPerdara. Itikad baik dalam hukum Romawi mengacu kepada tiga bentuk perilaku para pihak dalam kontrak.

Pertama, para pihak harus memegang teguh janji atau perkatannya.

Kedua, para pihak tidak boleh mengambil keuntungan dengan tindakan yang menyesatkan terhadap salah satu pihak. Ketiga, para pihak mematuhi kewajibannya dan berperilaku sebagai orang terhormat dan jujur walaupun kewajiban itu

tidak secara tegas diperjanjikan.

Dengan demikian dasar untuk menentukan itikad baik para pihak dalam pelaksanaan kontrak, tidak semata merujuk dari isi kontrak melainkan juga segala sesuatu yang menurut sifat kontrak dituntut berdasarkan keadilan, kebiasaan, atau undang-undang

2. Penerapan prinsip itikad baik pada penundaan pembayaran klaim investasi JS Saving Plan hingga Jiwasraya tidak sanggup untuk melunasi klaim dari Saving Plan, menurut penulis sebagian sudah terpenuhi dan masih ada sebagian yang belum dilakukan. Hal-hal yang dilakukan oleh Jiwasraya dalam rangka memenuhi prinsip itikad baik diantaranya dengan memberikan surat pemberitahuan penundaan pembayaran klaim dan tetap berusaha untuk melunasi hutang nya dengan cara yang di sarankan oleh perusahaan ataupun bantuan dari Kementerian BUMN. Sedangkan pelanggaran asas itikad baik terjadi sejak awal prdouk itu direncanakan untuk dijual hingga produk itu resmi dijual, salah satunya informasi yang beredar tentang deposito bukan produk asuransi dan pemalsuan laporan keuangan agar terlihat bagus yang membuat nasabah tertarik dalam berinvestasi.

V. SARAN

1. Perusahaan asuransi harus lebih berhati-hati dalam meluncurkan sebuah produk baru termasuk dalam hal menentukan bunga pada produk asuransi yang dijual bersama investasi, selain itu perusahaan asuransi harus *mentreatment* para agen atau bank yang akan menjual produk asuransi agar saat dipasarkan tidak ada informasi yang keliru antara perusahaan asuransi, nasabah dan agen atau bank, dan terakhir perusahaan asuransi harus berhati-hati dalam menempatkan investasi termasuk jangan menempatkan investasi hanya pada satu tempat.
2. Nasabah yang akan membeli produk asuransi dengan investasi didalamnya sebaiknya memahami dengan betul mekanisme investasi yang dilakukan oleh Perusahaan asuransi. Nasabah harus aktif bertanya kepada agen atau bank yang memasarkan produk tersebut agar tidak ada informasi yang keliru atau kurang yang akan menimbulkan kerugian dikemudian hari.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian
- [2] Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- [3] Kitab Undang-Undang Hukum Dagang
- [4] Nyoman Widana dan Ketut jayanegara, "Analisi Produk Asuransi Unit Link Di Indonesia" "E-Jurnal Matematika Vol. 8(1), Januari 2019.
- [5] Yussela Wulan Fitriana, Iswi Hariyanti, Edi Wahyuni, "Perlindungan Hukum Terhadap Tertanggung Asuransi Unit Link Pada Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912.
- [6] Eric M. Holmes, "A Contractual Study of Commercial Good faith: Good Faith Disclosure in Contract Formation", University of Pittsburg Law Review, Vol 39 No.3, 1978,
- [7] BBC. Com, "Jiwasraya Dari gagal bayar klaim triliunan rupiah hingga dugaan tindakan curang", <https://www.bbc.com/indonesia/indonesia-50821662>, pada 2 Januari 2020, 17.00 WIB
- [8] Kompas.Com, "Nasabah asal Korea jadi Korban Jiwasraya, Ini Penjelasan Bank KEB Hana", <https://money.kompas.com/read/2019/12/07/152102326/nasabah-asal-korea-jadi-korban-jiwasraya-ini-penjelasan-bank-keb-hana>, pada 2 januari 2020, 17.30 WIB