

# Tanggung Jawab PT Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Akibat Gagal Bayar Kepada Tertanggung Dihubungkan dengan Kitab Undang Hukum Dagang dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata serta Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Muthi Agrina, Neni Sri Imaniyati

Prodi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum

Universitas Islam Bandung

Bandung, Indonesia

muthiagrina@gmail.com, nsriimaniyati@gmail.com

*Abstract*—Insurance is an agreement in which the insured and the insurer bind themselves and an agreement arises between the two parties. In this study, the problem case of failure to pay claims of Bumiputera Life Insurance customers is still protracted. In this case, the customer or the insured is disappointed, so that the company is urged to immediately complete its responsibility to cash out the claim payment. The results of the research obtained according to the Commercial Code and Civil Code, when linked to the theory of accountability stipulated in Civil Law, are included in the Principle of Responsibility because of the Element of Errors because there are elements of errors, losses, causes and effects. And according to Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection to the insurer, in this case the life insurance company for the payment of claims to the insured is a contractual liability (Contractual Liability).

*Keywords*—Life Insurance, Rights, Obligations and Responsibilities

*Abstrak*—Asuransi merupakan suatu perjanjian yang dimana pihak tertanggung dan penanggung mengikatkan diri dan timbul perjanjian kesepakatan antara kedua pihak. Dalam Penelitian ini Kasus Permasalahan gagal bayar klaim nasabah Asuransi Jiwa Bumiputera masih berlarut-larut. Dalam Hal ini menimbulkan kekecewaan nasabah atau tertanggung, sehingga perusahaan didesak segera menyelesaikan tanggung jawabnya mencairkan pembayaran klaim. Hasil Penelitian yang diperoleh Menurut Kitab Undang Hukum Dagang Dan Kitab Undang Hukum Perdata apabila dikaitkan dengan teori pertanggung jawaban yang diatur dalam Hukum Perdata termasuk kedalam Prinsip Tanggung Jawab Karena Adanya Unsur Kesalahan karena didalamnya terdapat unsur kesalahan, kerugian, sebab akibat yang dilakukannya. Dan menurut Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Kepada penanggung dalam hal ini perusahaan asuransi jiwa atas pembayaran klaim kepada tertanggung adalah tanggung jawab berdasarkan kontraktual (Contractual Liability).

*Kata Kunci*—Asuransi ,Hak, Kewajiban dan Tanggung Jawab.

## I. PENDAHULUAN

Sejalan dengan semakin kompleksnya aktivitas para pelaku ekonomi (pemerintah, perusahaan swasta, BUMN, koperasi dan konsumen), berbagai risiko senantiasa mengincar konsumen setiap saat. Dalam masyarakat modern seperti sekarang ini, perusahaan asuransi mempunyai peranan dan jangkauan yang luas, karena perusahaan asuransi mempunyai jangkauan uang menyangkut kepentingan-kepentingan ekonomi maupun kepentingan sosial. Disamping itu ia juga dapat menjangkau baik kepentingan individu, maupun kepentingan masyarakat luas, baik risiko individual maupun risiko kolektif.

Dalam suatu perjanjian asuransi, pada pokoknya terdapat beberapa pihak yang terlibat dalam perjanjian tersebut, yaitu pihak penanggung dan tertanggung, adapun masing – masing pihak tersebut memiliki hak dan kewajiban dalam menjalankan perjanjian tersebut. hak dan kewajiban yang mengikat penanggung dan tertanggung asuransi. Pihak penanggung adalah pihak yang kepadanya diperalihkan resiko yang seharusnya dipikul sendiri oleh tertanggung karena menderita kerugian akibat adanya peristiwa yang tidak tertentu.

Nasabah atas nama Umi Kalsum tersebut mengadukan persoalannya perihal pencairan atau pembayaran klaim Asuransi Jiwa Bumiputera. Bahwa, nasabah tersebut memiliki polis atau perjanjian asuransi dengan Bumiputera selama 10 tahun sejak 2010. Dalam perjanjian tersebut, apabila selama 10 tahun tidak terjadi peristiwa meninggal dunia, maka akan dibayarkan atau diklaim sesuai polis

asuransi, dan pada tanggal 22 September 2020 atas pengajuan klaim ke asuransi tersebut telah terbit surat status akhir proses klaim yang disetujui sebesar Rp. 185.763.876, dengan keterangan direct to klien. Akan tetapi, ketika diminta untuk pencairan klaim pihak Asuransi BUMIPUTERA tidak merespons dengan baik, bahkan beralasan konsumen diminta menunggu urutan antrian pencairan klaim dengan nomor angka dari 14.777 orang. Selain itu, pihak asuransi beralasan bahwa perusahaan sedang mengalami likuiditas sejak tahun 2018 sampai saat ini. Ini merupakan sesuatu yang merugikan konsumen termasuk seluruh konsumen /masyarakat Indonesia yang menjadi nasabah BUMIPUTERA. Disayangkan seolah Asuransi menghindari pencairan klaim dari konsumennya.

Pengertian penanggung secara umum, adalah pihak yang menerima pengalihan risiko dimana dengan mendapat premi, berjanji akan mengganti kerugian atau membayar sejumlah uang yang telah disetujui, jika terjadi peristiwa yang tidak dapat diduga sebelumnya, yang mengakibatkan kerugian bagi tertanggung. Dari pengertian penanggung tersebut di atas, terdapat hak dan kewajiban yang mengikat penanggung. Hak-hak dari penanggung adalah : 1. menerima premi 2. mendapatkan keterangan dari tertanggung berdasar prinsip itikad terbaik. (Pasal 251 KUHD) 3. hak-hak lain sebagai imbalan dari kewajiban tertanggung Menurut Prof. Dr. H. Man Suparman Sastrawidjaja, S.H., S.U. hak penanggung antara lain : a. menuntut pembayaran premi kepada tertanggung sesuai dengan perjanjian. b. meminta keterangan yang benar dan lengkap kepada tertanggung yang berkaitan dengan obyek yang diasuransikan kepadanya. c. memiliki premi dan bahkan menuntutnya dalam hal peristiwa yang diperjanjikan terjadi tetapi disebabkan oleh kesalahan tertanggung sendiri. (Pasal 276 KUHD) d. memiliki premi yang sudah diterima dalam hal asuransi batal atau gugur yang disebabkan oleh perbuatan curang dari tertanggung. (Pasal 282 KUHD) e. melakukan asuransi kembali kepada penanggung yang lain, dengan maksud untuk membagi risiko yang dihadapinya. (Pasal 271 KUHD) Sedangkan kewajiban dari penanggung adalah : a. memberikan polis kepada tertanggung b. membayar ganti rugi atas kerugian yang diderita tertanggung dalam hal asuransi kerugian dan membayar santunan pada asuransi jiwa sesuai dengan kondisi polis. Menurut Prof. Dr. H. Man Suparman Sastrawidjaja, S.H., S.U. kewajiban penanggung antara lain:

a. memberikan ganti kerugian atau memberikan sejumlah uang kepada tertanggung apabila peristiwa yang diperjanjikan terjadi, kecuali jika terdapat hal yang dapat menjadi alasan untuk membebaskan dari kewajiban tersebut. b. Menandatangani dan menyerahkan polis kepada tertanggung (Pasal 259, 260 KUHD). c. Mengembalikan premi kepada tertanggung jika asuransi batal atau gugur, dengan syarat tertanggung belum menanggung risiko sebagian atau seluruhnya (premi restorno, Pasal

281 KUHD).

Intinya, penanggung disini adalah pihak asuransi jiwa bersama bumiputera harus bertanggung jawab untuk membayar klaim tertanggung nya. Karena tertanggung sudah memenuhi kewajibannya sedangkan pihak asuransi belum memenuhi hak dan kewajiban tertanggung. Penanggung jelas melanggar Pasal 4 Hak konsumen adalah terutama pada pasal: 1. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa; 2. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; 3. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa; 4. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan; 5. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut; 7. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; 8. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; 9. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Berdasarkan apa yang telah diuraikan sebelumnya dalam latar belakang penelitian, maka dalam penelitian ini penulis membatasi permasalahan pada dua permasalahan pokok, yaitu sebagai berikut : Bagaimana Tanggung Jawab Perusahaan Asuransi menurut Kitab Undang Hukum Dagang dan Kitab Undang Hukum Perdata Serta Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen? Dan Bagaimana Implementasi Tanggung Jawab PT Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera yang dapat dilakukan tertanggung dengan pihak penanggung dalam pembayaran klaim asuransi jiwa menurut Kitab Undang Hukum Dagang Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen itu?

Selanjutnya, tujuan dalam penelitian ini diuraikan dalam pokok-pokok sebagai berikut. Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menjelaskan bagaimana tanggung jawab untuk konsumen yang dirugikan atau tanggung jawab Perusahaan Asuransi menurut Kitab Undang Hukum Dagang Dan Kitab Undang Hukum Perdata Serta Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
2. Untuk mengetahui bagaimana implementasi atau upaya hukum yang baik dan benar sesuai menurut Kitab Undang Hukum Dagang Dan Kitab Undang Hukum Perdata Serta Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

## II. LANDASAN TEORI

### A. Teori Tanggung Jawab

Secara umum prinsip tanggung jawab dalam hukum

dapat dibedakan sebagai berikut:

1. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan (Fault Liability atau Liability Based On Fault) dimana suatu prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan perdata.
2. Prinsip Praduga Untuk Selalu Bertanggung Jawab (Presumption Of Liability Principle), dimana prinsip ini menyatakan bahwa tergugat selalu dianggap bertanggung jawab sampai ia dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah.
3. Prinsip Praduga Untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab (Presumption Of Non Liability Principle), prinsip ini adalah kebalikan dari prinsip yang kedua, prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggungjawab hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas.

#### B. Teori Tanggung Jawab

Menurut Titik Triwulan pertanggungjawaban harus mempunyai dasar, yaitu hal yang menyebabkan timbulnya hak hukum bagi seorang untuk menuntut orang lain sekaligus berupa hal yang melahirkan kewajiban hukum orang lain untuk memberi pertanggungjawabannya.

Menurut hukum perdata dasar pertanggungjawaban dibagi menjadi dua macam, yaitu kesalahan dan risiko. Dengan demikian dikenal dengan pertanggungjawaban atas dasar kesalahan (liability without based on fault) dan pertanggungjawaban tanpa kesalahan yang dikenal (liability without fault) yang dikenal dengan tanggung jawab risiko atau tanggung jawab mutlak (strict liability)

### III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### Tanggung Jawab Menurut KUHD dan KUHP

##### A. Dasar-Dasar Perjanjian

Perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada orang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal: dimana sebagai akibatnya menimbulkan perikatan bagi keduanya untuk pemenuhan suatu prestasi sebagai obyek dari perjanjiannya itu.

Unsur-Unsur Perjanjian Apabila memperhatikan rumusan perjanjian tersebut di atas, maka dapat di simpulkan unsur perjanjian adalah sebagai berikut :

- a. Adanya pihak-pihak sedikitnya dua orang
- b. Adanya persetujuan antara pihak-pihak tersebut
- c. Adanya tujuan yang akan di capai
- d. Adanya prestasi yang akan dilaksanakan
- e. Adanya bentuk tertentu baik lisan maupun tulisan
- f. Adanya syarat tertentu sebagai isi perjanjian.

##### B. Dasar-Dasar Asuransi

Asuransi sebagai alat peralihan risiko, artinya ia dapat dipakai sebagai salah satu wahana untuk mengadakan peralihan risiko. Risiko pihak yang satu (tertanggung) dialihkan kepada pihak lain (penanggung). Peralihan dapat dengan suatu perjanjian. Satu-satunya perjanjian yang

memungkinkan hanyalah perjanjian asuransi atau perjanjian tanggungan, yang dapat berposisi sebagai tertanggung dapat merupakan individu atau perorangan, kelompok orang atau suatu institusi bahkan masyarakat luas. Sedangkan yang dapat berposisi sebagai penanggung adalah perusahaan asuransi sebagai lembaga institusi.

##### 1. Hak tertanggung adalah :

- a. Menuntut agar polis ditandatangani oleh penanggung (Pasal 259 Kitab Undang – Undang Hukum Dagang)
- b. Menuntut agar polis segera diserahkan oleh penanggung (Pasal 260 Kitab Undang – Undang Hukum Dagang)
- c. Meminta ganti kerugian bila terjadi hal peristiwa yang tidak diharapkan yang terjamin dalam polis.

##### 2. Hak dan Kewajiban Penanggung

- a. Penanggung wajib memberikan ganti kerugian atau sejumlah uang dalam perjanjian Asuransi, sesuai dengan ketentuan Pasal 1339 .
- b. Penanggung wajib untuk melaksanakan ketentuan perjanjian yang telah disepakati.
- c. Penanggung hendaknya membuat perjanjian Asuransi secara tertulis dalam suatu akta yang disebut Polis. Hal ini seperti tercantum dalam Pasal 255 KUHD.
- d. Hak Penanggung untuk menutup kembali (Reasuransi) penanggungannya kepada Perusahaan Asuransi yang lain. Hal ini diatur dalam Pasal 271 KUHD. Tindakan menutup reasuransi disamping melindungi penanggung pertama dari kesulitan melaksanakan kewajibannya, juga secara tidak langsung melindungi kepentingan pemegang polis.

Tanggung Jawab Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

##### Hak dan Kewajiban Kosumen

Hak konsumen adalah :

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara

- benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban pelaku usaha adalah :

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Tanggung Jawab Pelaku Usaha Pertama, Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Kedua, Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#### IV. KESIMPULAN

1. Tanggung Jawab Perusahaan Asuransi menurut Kitab Undang Hukum Dagang dan Kitab Undang Hukum Perdata serta menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen :
  - a. Tanggung Jawab Menurut Kitab Undang Hukum Dagang Dan Kitab Undang Hukum Perdata apabila dikaitkan dengan teori pertanggung jawaban yang diatur dalam Hukum Perdata termasuk kedalam Prinsip Tanggung Jawab Karena Adanya Unsur Kesalahan karena didalamnya terdapat unsur kesalahan, kerugian, sebab akibat yang dilakukannya.
  - b. Tanggung Jawab Perusahaan Asuransi

menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ialah Kepada penanggung dalam hal ini perusahaan asuransi jiwa atas pembayaran klaim kepada tertanggung adalah tanggung jawab berdasarkan kontraktual (Contractual Liability). Berdasarkan tanggung jawab tersebut perusahaan asuransi selaku penanggung bertanggung jawab atas pembayaran klaim asuransi jiwa yang menjadi hak tertanggung berdasarkan perjanjian asuransi. Adapun kewajiban kewajiban bagi pihak penanggung terhadap tertanggung adalah membayarkan klaim asuransi jiwa sesuai dengan jumlah pertanggungan yang tercantum dalam polis asuransi jiwa tersebut.

2. Pihak AJB Bumiputera yang belum memberikan jawaban untuk pembayaran klaim yang menunggak. Pihak 3 Juta Nasabah Polis dan ribuan karyawan berhak mengajukan gugatan. Pengajuan Gugatan tersebut bisa melalui gugatan Perdata atau melalui penyelesaian sengketa yang diatur UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen.

#### V. SARAN

1. Pemerintah Terutama Pihak OJK Harus lebih Tegas Memberikan Sanksi, atau Peringatan Terhadap Pihak AJB Bumiputera Untuk Menuntaskan Permasalahan Klaim Para Pemegang Polis.
2. Seluruh instansi pemerintah maupun aparat penegak hukum, khususnya Badan Perlindungan Konsumen Nasional untuk mengatasi permasalahan Pihak AJB Bumiputera Untuk Menuntaskan Permasalahan Klaim Para Pemegang Polis tersebut sehingga mewujudkan kesejahteraan dan perlindungan hukum bagi masyarakat Indonesia.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Djohari Santoso, dan Achmad Ali, *Hukum Perjanjian Indonesia*, Perpustakaan Fak. Hukum Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 1989, hlm. 45.
- [2] H. Mashudi, 1998, *Hukum Asuransi*, Mandar Maju, Bandung, Hlm. 8 – 9.
- [3] Man Suparman Sastrawidjaja dan Endang, *Hukum Asuransi, Perlindungan Tertanggung, Asuransi Deposito, Usaha Perasuransian*. Penerbit PT. Alumni. Bandung. 2004, Hlm.22.
- [4] Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, Ed, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, 2000, Hlm 54.
- [5] Sri Redjeki Hartono, *Hukum Asuransi dan Perusahaan Asuransi*, (Jakarta : Sinar Grafika,1999) Hlm.5.
- [6] Titik Triwulan dan Shinta Febrian, 2010, *Perlindungan Hukum bagi Pasien*, Prestasi Pustaka, Jakarta, h.48.
- [7] Mochammad Januar Rizki, *Nasabah Desak Asuransi Bumiputera Selesaikan Tunggakan Klaim*

<https://www.hukumonline.com/berita/baca/lt5f7ef9f2dae1a/nasa-bah-desak-asuransi-bumiputera-selesaikan-tunggakan-klaim?page=2> Diakses pada tanggal 24/10/20 Pukul 19:13