

## UPAYA PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH ASURANSI DI DESA GIRI MADIA KECAMATAN LINGSAR KABUPATEN LOMBOK BARAT

I GUSTI AGUNG WISUDAWAN<sup>1)</sup>, BUDI SUTRISNO<sup>2)</sup>, DIMAN ADE MULADA<sup>3)</sup>

Program Studi Ilmu Hukum Universitas Mataram

<sup>1</sup>*wisudawanfh@unram.ac.id*

### ABSTRAK

Kegiatan perasuransian di Indonesia mengalami perkembangan yang cukup baik, tetapi terdapat beberapa permasalahan yang muncul dan segera dicarikan solusinya seperti gagal bayar, layanan yang kurang memuaskan, prosedur klaim yang berbelit-belit dan penyakit yang di asuransikan tidak komplit. Penelitian ini bertujuan untuk mencari solusi dan meningkatkan kesadaran masyarakat dalam memanfaatkan layanan perusahaan asuransi khususnya di Desa Giri Madia, Kecamatan Lingsar, Kabupaten Lombok Barat sehingga masyarakat desa akan terhindar dari kerugian yang disebabkan oleh perusahaan asuransi yang gagal bayar. Hasilnya adalah masyarakat Desa Giri Madia merasa sangat terbantu dengan adanya informasi tentang aspek hukum di bidang asuransi, permasalahan dan cara penyelesaiannya.

**Kata kunci:** Asuransi, Perlindungan Hukum

### ABSTRACT

*Insurance activities in Indonesia have progressed quite well, but there are several problems that arose and solutions were immediately sought, such as defaults, unsatisfactory services, complicated claim procedures and incomplete insured diseases. This research aims to find solutions and increase public awareness in utilizing insurance company services, especially in Giri Madia Village, Lingsar District, West Lombok Regency so that rural communities will avoid losses caused by insurance companies that fail to pay. The result is that the people of Giri Madia Village feel very helpful with the information about legal aspects in the insurance sector, problems and how to solve them.*

**Keywords:** Insurance, Legal Protection

### PENDAHULUAN

#### Latar Belakang

Perkembangan bisnis asuransi di Indonesia selama beberapa tahun belakangan ini, menunjukkan angka kemajuan yang cukup baik. Perusahaan asuransi menunjukkan geliat pertumbuhan di dalam usaha yang mereka jalankan, yang mana semakin hari semakin banyak nasabah yang menggunakan layanan asuransi di dalam kehidupan mereka. Kesadaran masyarakat akan pentingnya sebuah perlindungan atas berbagai macam risiko yang bisa terjadi dan menimpa diri mereka sewaktu-waktu adalah salah satu penyebab tingginya jumlah pengguna asuransi belakangan ini. Hal ini tentu saja menjadi sebuah keuntungan tersendiri bagi perusahaan asuransi yang menyediakan layanan asuransi, di mana akan semakin luas pasar yang bisa diolah dan dijadikan sebagai sasaran penjualan produk yang mereka miliki. Asuransi merupakan perjanjian yang dibuat atas dasar kesepakatan antara Pihak Penanggung (Perusahaan Asuransi) dengan Pihak Tertanggung (Nasabah) , dimana Pihak Tertanggung mengikatkan diri kepada Pihak Penanggung untuk membayar Premi dan Pihak Penanggung berkewajiban untuk membayar Klaim Asuransi terhadap suatu peristiwa yang telah diperjanjian di dalam Polis Asuransi seperti kesehatan (penyakit tertentu), Pendidikan, Kendaraan, Jiwa, kebakaran dan sebagainya. Adapun jenis-jenis asuransi yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat dewasa ini meliputi : asuransi kesehatan, asuransi dana pendidikan, asuransi dana pensiun, asuransi mobil, asuransi properti, dan beragam jenis asuransi lainnya, semakin variatifnya jenis-jenis

asuransi yang ditawarkan mengakibatkan perusahaan asuransi yang ada semakin bersaing untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat luas. Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK), dapat diketahui bahwa perkembangan industri perasuransian di Indonesia memiliki peran yang penting bagi pembangunan ekonomi bangsa Indonesia.

Menurut Pasal 246 KUHD menyatakan bahwa “Asuransi atau Pertanggungan adalah suatu perjanjian, di mana seorang Penanggung mengikatkan diri kepada seorang Tertanggung, dengan menerima suatu premi, untuk memberikan penggantian kepadanya (Tertanggung) karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, dan mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tidak pasti”. Pada saat ini perkembangan bisnis asuransi mengalami pertumbuhan yang sangat pesat, Tetapi perkembangan bisnis asuransi masih saja diwarnai dengan permasalahan yang muncul salah satunya adalah kasus gagal bayar oleh perusahaan asuransi (Penanggung) kepada Tertanggung (Pihak Nasabah) selain gagal bayar ada juga pengurusan kalim yang berbelit-belit dan terkesan dipersulit serta pelayanan yang kurang memuaskan nasabah. Terdapat beberapa perusahaan asuransi yang gagal bayar seperti PT. Asuransi Jiwa Kresna, PT Asuransi Jiwasraya (Persero), PT Asuransi Jiwa Bakrie Life, dan PT. Asuransi Bumi Asih Jaya. Masalah ini tentu harus mendapat perhatian dan solusi dari Otoritas Jasa Keuangan agar Nasabah Asuransi terhindar dari kerugian yang serius.

### **Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: 1) Bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi nasabah asuransi ?.

### **Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum bagi nasabah asuransi, cara nasabah asuransi dalam pelaporan kepada OJK, dan cara memilih perusahaan asuransi yang baik. Adapun manfaat penelitian ini diharapkan mampu memberikan pandangan kepada masyarakat sebelum memutuskan menjadi nasabah asuransi.

## **METODE PENULISAN**

Penelitian ini membahas tentang bentuk perlindungan hukum bagi nasabah asuransi, cara pelaporan kepada OJK dan cara memilih perusahaan asuransi yang baik. Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian Normatif yaitu penelitian yang mengkaji dan menganalisis tentang peraturan perundang-undangan maupun peraturan lain yang ada hubungannya dengan permasalahan di atas. Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pendekatan Kajian Perundang-undangan (*Statute Approach*), Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*). Adapun jenis dan sumber bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :Bahan Hukum Primer yaitu bahan hukum yang berupa peraturan perundang-undangan yang berlaku serta ada kaitannya dengan permasalahan yang akan dibahas . Bahan Hukum Sekunder yaitu bahan hukum yang menjelaskan bahan hukum primer, yakni berupa hasil penelitian, buku-buku teks, seminar, diskusi dan berita internet. Adapun teknik pengumpulan bahan hukum yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah studi dokumentasi, Bahan Hukum yang telah terkumpul dalam penelitian ini kemudian dianalisis dengan menggunakan metode Analisis Deskriptif Kualitatif.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Asuransi di Desa Giri Madia, Kecamatan Lingsar, Kabupaten Lombok Barat**

Sejatinya perlindungan hukum adalah serangkaian upaya yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang untuk mengamankan haknya dari pihak lain yang akan melanggar hak tersebut. Selanjutnya menurut Satjito Rahardjo, perlindungan hukum adalah adanya upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu Hak Asasi Manusia (HAM) kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut. Sedangkan menurut Setiono menjabarkan perlindungan hukum sebagai tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketenteraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia. Seluruh warga negara Indonesia sudah tentu butuh perlindungan hukum yang sama dan adil dari pemerintah. Siapa pun ingin keadilan tersebut dapat dirasakan tanpa pandang bulu, baik kaya atau miskin, lemah atau kuat, serta pejabat atau rakyat jelata. Suatu perlindungan dapat dikatakan sebagai perlindungan hukum apabila mengandung unsur-unsur sebagai berikut:

1. Adanya pengayoman dari pemerintah terhadap warganya.
2. Jaminan kepastian hukum.
3. Berkaitan dengan hak-hak warganegara.
4. Adanya sanksi hukuman bagi pihak yang melanggarnya

Dalam merumuskan prinsi-prinsip perlindungan hukum di Indonesia, landasannya adalah Pancasila sebagai ideologi dan falsafah negara. Konsepsi perlindungan hukum bagi rakyat di Barat bersumber pada konsep-konsep *Rechtstaat* dan "Rule of The Law". Dengan menggunakan konsepsi Barat sebagai kerangka berfikir dengan landasan pada Pancasila, prinsip perlindungan hukum di Indonesia adalah prinsip pengakuan dan perlindungan terhadap harkat dan martabat manusia yang bersumber pada Pancasila. Prinsip perlindungan hukum terhadap tindak pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia karena menurut sejarahnya di Barat, lahirnya konsep-konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah.

Perlindungan hukum dapat dibagi menjadi 2 yaitu Sarana Perlindungan Hukum Preventif Pada perlindungan hukum preventif ini, subyek hukum diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah . Tujuannya adalah mencegah terjadinya sengketa. Terkait dengan perlindungan hukum preventif terhadap nasabah asuransi seperti melakukan sosialisasi tentang Undang-undang No 40 Tahun 2014 Tentang Peasuransian, mengadakan sosialisasi kepada masyarakat tentang cara memilih asuransi yang baik, mengefektifkan pengawasan asuransi oleh OJK. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) adalah lembaga Negara yang dibentuk berdasarkan Undang-undang Nomor 21 Tahun 2011 yang berfungsi menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan baik di sektor perbankan, pasar modal, dan sektor jasa keuangan non-bank seperti Asuransi, Dana Pensiun, Lembaga Pembiayaan, dan Lembaga Jasa Keuangan lainnya.

Menurut Pasal 4 UU Nomor 21 Tahun 2011 tentang OJK menyebutkan bahwa OJK dibentuk dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan terselenggara secara teratur, adil, transparan, akuntabel dan mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, serta mampu melindungi kepentingan konsumen maupun masyarakat. Dengan pembentukan OJK, maka lembaga ini diharapkan dapat mendukung kepentingan sektor jasa keuangan secara menyeluruh sehingga meningkatkan daya saing perekonomian. Selain itu, OJK harus mampu menjaga kepentingan nasional. Antara lain meliputi sumber daya manusia, pengelolaan, pengendalian, dan kepemilikan di sektor jasa keuangan dengan tetap mempertimbangkan aspek positif globalisasi. OJK dibentuk dan dilandasi dengan prinsip-prinsip tata kelola yang baik, yang meliputi independensi, akuntabilitas, pertanggungjawaban, transparansi, dan kewajaran (*fairness*).

Menurut Pasal 6 Undang-Undang No 21 Tahun 2011, tugas utama dari OJK adalah melakukan pengaturan dan pengawasan terhadap:

- a. Kegiatan jasa keuangan di sektor Perbankan;
- b. Kegiatan jasa keuangan di sektor Pasar Modal;
- c. Kegiatan jasa keuangan di sektor Perasuransian, Dana Pensiun, Lembaga Pembiayaan, dan Lembaga Jasa Keuangan Lainnya.

Menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 55/POJK.05/2017 tentang Laporan Berkala Perusahaan Perasuransian terutama Pasal 8 ayat (1) dan (2) menyatakan bahwa dalam rangka mengadakan pengawasan terhadap perusahaan asuransi maka OJK mewajibkan kepada perusahaan asuransi wajib menyampaikan Laporan Berkala kepada Otoritas Jasa Keuangan berupa:

- a. Laporan Bulanan, Laporan Triwulanan, Laporan Semesteran, dan Laporan Lain yang disampaikan sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan atau ketentuan peraturan perundang-undangan lain yang mewajibkan penyampaian pelaporan dimaksud; dan
- b. Laporan Tahunan paling lambat disampaikan tanggal 30 April tahun berikutnya. Apabila batas akhir penyampaian laporan jatuh pada hari libur, batas akhir penyampaian laporan adalah hari kerja pertama berikutnya

Selain perlindungan hukum secara preventif juga dikenal perlindungan hukum secara represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Perlindungan hukum secara represif ini juga dapat diartikan sebagai penegakan sanksi hukum. Di Indonesia, secara umum, dikenal sekurang-kurangnya tiga jenis sanksi hukum yaitu: sanksi hukum pidana, sanksi hukum perdata dan sanksi administrasi/administratif. Jika ternyata perusahaan asuransi gagal bayar maka dapat dikenakan sanksi perdata yaitu memberikan ganti kerugian kepada nasabah asuransi/konsumen dengan dasar Pasal 1365 KUH Perdata. Dapat pula dilaporkan secara pidana kepada kepolisian atas tuduhan tindak pidana penipuan dan Tindak Pidana Penggelapan sebagaimana yang dimkasud di dalam Pasal 372 KUHP dan Pasal 378 KUHP. Selain itu dapat pula dikenakan sanksi

secara administratif oleh OJK jika pihak perusahaan asuransi melanggar ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 55/POJK.05/2017 tentang Laporan Berkala Perusahaan Perasuransian terutama Pasal 8 ayat (1) dan (2) berupa Peringatan tertulis; Pembatasan kegiatan usaha, untuk sebagian atau seluruh kegiatan usaha; dan/atau, Pencabutan izin usaha. Bagi Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, Perusahaan Reasuransi, Perusahaan Reasuransi Syariah, dan Unit Syariah, keterlambatan penyampaian Laporan Triwulan dan Laporan Tahunan bagi aspek keuangan, selain sanksi administratif dikenakan sanksi tambahan berupa denda keterlambatan sebagaimana diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai kesehatan keuangan perusahaan asuransi dan perusahaan reasuransi dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai kesehatan keuangan perusahaan asuransi dan perusahaan reasuransi dengan prinsip Syariah.

Permasalahan yang ditemukan di Desa Giri Madia, Kecamatan Lingsar, Kabupaten Lombok Barat adalah masyarakat belum mengetahui secara jelas apakah yang dimaksud dengan Polis Asuransi, Premi Asuransi, dan Prosedur pengurusan Klaim Asuransi serta masyarakat belum mengetahui jelas performen perusahaan asuransi. Selain itu temuan dari tim pengabdian adalah agen asuransi menggunakan pihak ketiga untuk menangih premi ke masyarakat desa dan premi yang telah disetorkan tersebut digelapkan oleh pihak ketiga tersebut. Oleh karena itu tim pengabdian memberikan solusi seperti trik untuk memilih perusahaan asuransi yang baik, memberikan pengertian tentang berbagai istilah dalam dunia asuransi seperti Polis, Premi, Klaim Asuransi dan memberikan solusi untuk tidak menyerahkan premi kepada pihak ketiga artinya premi langsung saja diserahkan ke agen atau perusahaan asuransi untuk menghindarkan diri dari kerugian akibat penggelapan premi.

Dalam rangka memberikan perlindungan hukum bagi nasabah asuransi maka masyarakat perlu mengetahui tips memilih perusahaan asuransi yaitu :

#### **1. Pilih Produk Asuransi Sesuai Kebutuhan**

Pertama, Anda harus memastikan terlebih dahulu produk asuransi apa yang akan diambil. Pilih produk asuransi yang sesuai dengan kebutuhan, bukan karena tertarik kepada promo dan hadiah yang ditawarkan atau karena terpaksa. Jika perlu, lakukan konsultasi dengan pihak-pihak yang menurut Anda memahami hal ini.

#### **2. Pilih Perusahaan yang Punya Reputasi Baik**

Memilih perusahaan asuransi dengan reputasi baik wajib dilakukan. Luangkan waktu untuk meneliti kinerja dan reputasi perusahaan. Kumpulkan rekam jejak dari perusahaan asuransi sebanyak-banyaknya. Perusahaan yang kredibel tentu memiliki reputasi yang baik. Cobalah mengumpulkan informasi dari surat kabar atau media digital mengenai penanganan klaim nasabah. Jangan ragu juga buat bertanya pada teman yang telah lebih dulu menggunakan asuransi tersebut.

#### **3. Terdaftar di OJK dan Asosiasi**

satu langkah penting yang harus Anda lakukan adalah memastikan perusahaan asuransi yang akan dipilih telah terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Selain OJK, pastikan perusahaan asuransi yang akan Anda pilih itu tergabung dalam asosiasi seperti Asosiasi Asuransi Umum Indonesia (AAUI) atau Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI). Untuk mendapat informasinya, Anda bisa mencek melalui *website* OJK dan asosiasi atau ditanyakan langsung ke Layanan Konsumen OJK.

#### **4. Rasio Solvabilitas yang Baik**

Perhatikan kekuatan keuangan perusahaan asuransi, yang secara sederhana dapat dilihat melalui besaran *risk based capital* (RBC). RBC atau rasio solvabilitas ini menunjukkan kesehatan keuangan perusahaan asuransi. Perusahaan dengan RBC minimal 120 persen dan kondisi aset serta kewajibannya yang dapat diketahui lewat laporan neraca keuangan yang dipublikasikan di media.

#### **5. Regulasi dan Kualitas Jasa**

Regulasi mensyaratkan perusahaan memiliki tenaga ahli di kantor pusat, ajun ahli di seluruh kantor cabang, dan juga tenaga aktuaris. Perhatikan gambaran tentang kualitas jasa yang telah diberikan perusahaan, seperti berapa lama proses penerbitan polis, pelayanan atau servis tambahan yang diberikan, kualitas rekanan yang ditunjuk seperti rumah sakit, bengkel rekanan, dan lainnya.

#### **6. Menawarkan Premi Terjangkau**

Setiap perusahaan asuransi punya penawaran harga premi yang berbeda. Namun, bukan berarti premi yang mahal akan menjamin kualitas program asuransi yang ditawarkan. Perusahaan yang baik justru menawarkan harga premi yang terjangkau dan berkualitas.

Untuk itu, Anda harus melakukan perbandingan produk sejenis dari dua atau tiga perusahaan. Ingat, pahami dulu kebutuhanmu agar tidak mudah tergoda saat ditawarkan berbagai produk asuransi oleh para *sales* dan konsultan asuransi.

#### **7. Rekanan Asuransi yang Berkualitas**

Perhatikan pula rekanan dari perusahaan asuransi yang akan Anda pilih. Perusahaan harus memiliki banyak rekanan pusat kesehatan yang berkualitas seperti dalam asuransi kesehatan. Semakin banyak

rekanan, semakin mudah nasabah mengakses layanan yang diperlukan. Hal ini sangat krusial, terutama saat nasabah membutuhkan penanganan medis yang cepat.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Bahwa perlindungan hukum bagi nasabah asuransi di Desa Giri Madia, Kecamatan Lingsar Kabupaten Lombok Barat adalah perlindungan hukum preventif terhadap nasabah asuransi seperti melakukan sosialisasi tentang Undang-undang No 40 Tahun 2014 Tentang Peasuransian, mengadakan sosialisasi kepada masyarakat tentang cara memilih asuransi yang baik, mengefektifkan pengawasan asuransi oleh OJK dan Perlindungan hukum secara represif yaitu perusahaan asuransi gagal bayar maka dapat dikenakan sanksi perdata yaitu memberikan ganti kerugian kepada nasabah asuransi/konsumen dengan dasar Pasal 1365 KUH Perdata dan dilaporkan secara pidana maupun administrative.

### **Saran**

Adapun saran yang dapat diberikan adalah perlu dioptimalkan berbagai kegiatan penyuluhan hukum dalam rangka terus memberikan pemahaman dan peningkatan kesadaran hukum dan pemahaman masyarakat tentang perlindungan hukum bagi nasabah asuransi.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Indonesia. Undang-undang No 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan LN No 111 Tahun 2011  
Indonesia. Undang-undang No 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian LN No 337 Tahun 2014  
Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 55/POJK.05/2017 tentang Laporan Berkala Perusahaan Perasuransian  
Raharjo Satjipto, *Hukum Progresif Sebuah Sintesa Hukum Indonesia*, Genta Publishing, Yogyakarta