

Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Dalam Sengketa Klaim Asuransi

Oleh : Neni Sri Imaniyati ¹

imaniyati@yahoo.com

Dipublikasikan Dalam Jurnal Hukum Bisnis Volume 30 No. 1 Tahun 2011 Halaman : 48
– 57 ISSN : 0852 / 4912 terakreditasi DIKTI No. 52/DIKTI/Kep/2002

Abstrak

Saat ini asuransi telah menjadi kebutuhan hidup sebahagian masyarakat Indonesia. Sejak sepuluh tahun terakhir kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan asuransi tumbuh pesat dilihat dari jumlah premi yang berhasil dihimpun oleh perusahaan asuransi oleh karena itu kepercayaan masyarakat terhadap asuransi harus didukung dengan regulasi dan perbaikan kinerja perusahaan asuransi. KUH Perdata, KUH Dagang, dan UU NO. 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian telah memberikan perlindungan hukum bagi pemegang polis asuransi. UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menetapkan tentang hak, kewajiban dan perbuatan yang dilarang oleh perusahaan asuransi sebagai pelaku usaha serta penyelesaian sengketa klaim asuransi. Walaupun hubungan hukum antara pemegang polis asuransi dan perusahaan asuransi termasuk ke dalam hukum keperdataan, namun UU Perlindungan Konsumen mengenakan sanksi pidana bagi pelanggar UU Perlindungan Konsumen termasuk bagi perusahaan asuransi.

Pendahuluan

Sudah sejak lama konsep asuransi hadir dalam kehidupan sosial ekonomi manusia. Perannya dalam memroteksi risiko untuk memberikan rasa aman si tertanggung membuat asuransi menjadi kebutuhan dalam tatanan kehidupan manusia.

Asuransi sebagai lembaga pengalihan dan pembagian risiko mempunyai kegunaan positif baik bagi masyarakat, perusahaan maupun bagi pembangunan negara. Bagi masyarakat, seseorang yang menutup perjanjian asuransi akan merasa tenang sebab mendapat perlindungan dari kemungkinan tertimpa suatu kerugian. Bagi perusahaan,

¹ Pengajar pada Fakultas Hukum Unisba

suatu perusahaan yang mengalihkan risikonya melalui perjanjian asuransi akan dapat meningkatkan usahanya dan berani menggalang tujuan yang lebih besar. Bagi pembangunan negara, premi-premi yang terkumpul dalam suatu perusahaan asuransi dapat diusahakan dan digunakan sebagai dana untuk usaha pembangunan. Hasilnya akan dapat dinikmati oleh masyarakat.²

Perusahaan Asuransi di Indonesia sudah ada sejak tahun 1816. Perusahaan asuransi yang pertama bernama Samarang Sea merupakan perusahaan asuransi yang didirikan oleh pemerintah kolonial Belanda. Pada waktu bersamaan ada beberapa perusahaan asuransi lainnya yaitu Java Sea, Arjoeno Veritas dan Mercurius yang merupakan kantor cabang dari perusahaan asuransi yang berkantor pusat di Belanda, Inggris dan negara dari benua Eropa lainnya. Tujuan perusahaan ini untuk melindungi risiko orang-orang Belanda beserta armada laut pengangkut rempah-rempah³.

Saat ini lebih dari 46 perusahaan asuransi beroperasi di Indonesia. Indonesia sangat menarik industri asuransi terutama asuransi jiwa. Hal ini dikarenakan populasi penduduk yang mencapai 230 juta orang. Di bandingkan dengan di negara lain terutama negara maju, kesadaran berasuransi masyarakat Indonesia masih rendah, penetrasi pasar asuransi masih relatif kecil. Namun hal ini justru menjadikan Indonesia menjadi lahan subur yang belum banyak tergali. Kelas bawah yang belum memiliki kesadaran akan perlunya asuransi dan mengalami kelemahan daya beli sehingga sulit membeli polis menjadi tantangan tersendiri bagi perusahaan asuransi untuk memasarkan produknya.

Sepuluh tahun terakhir ini kepercayaan masyarakat terhadap asuransi mulai meningkat. Pertumbuhan premi asuransi jiwa yang fantastis dapat dijadikan bukti

² Man Suparman dan Endang, *Hukum Asuransi : Perlindungan Tertanggung Asuransi Deposito Usaha perasuransian*, Alumni, Bandung 1997, hlm.1.

³ *Infobank* edisi khusus tahun 2008, hlm.150

tingginya pertumbuhan industri asuransi di Indonesia. Kenaikan jumlah premi ini tak lepas dari kerja keras industri asuransi yang aktif menyosialisasikan produk-produk asuransi kepada masyarakat sehingga masyarakat sudah lebih *confidence* terhadap asuransi.

Suatu penelitian yang dilakukan oleh industri asuransi menunjukkan bahwa pemahaman dan kepercayaan masyarakat terhadap asuransi saat ini, khususnya asuransi jiwa lebih baik dari pada tahun 2000-an. Pertumbuhan premi asuransi jiwa cukup tinggi, sedangkan asuransi kerugian sangat fluktuatif tergantung dari situasi perekonomian. Untuk asuransi jiwa saat ini semakin banyak orang yang menysihihkan penghasilannya untuk *saving* dan memerlukan alternatif instrumen dari sudah yang mereka kenal sebelumnya seperti produk perbankan. Tahun 2008 Premi asuransi jiwa mengalami kenaikan dari dua tahun sebelumnya seperti yang terlihat pada tabel di bawah ini ⁴ :

Perkembangan jumlah premi

Tahun	Jumlah premi	Kenaikan
2006	Rp 26,5 triliun	-
2007	Rp 44,4 triliun	67 %
2008	Rp 58 triliun	30 %,

Tumbuhnya kepercayaan masyarakat terhadap asuransi bukan berarti tidak ada kekecewaan masyarakat terhadap perusahaan asuransi. Sering terjadi keluhan dari nasabah tentang sulitnya pengajuan klaim asuransi, atau adanya penolakan klaim dari perusahaan asuransi padahal nasabah sudah dengan setia membayar premi asuransi.

⁴ *Infobank, Opc. Cit, hlm.23.*

Kekecewaan masyarakat pada industri asuransi akan mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap asuransi.

Tulisan ini akan mengkaji tentang perlindungan hukum terhadap nasabah sebagai pemegang polis asuransi dan penyelesaian sengketa klaim asuransi.

Pengertian dan Asas-asas Perjanjian Asuransi

Istilah asuransi merupakan serapan dari bahasa Belanda *assurantie* sedangkan dalam bahasa Inggris dikenal dengan *assurance*. Dalam bahasa Belanda selain istilah *assurantie*, dikenal istilah lain yang memiliki makna sama, yaitu *verzekering*. Dewasa ini dikenal dua istilah yaitu asuransi dan pertanggungan sehingga di kalangan perguruan tinggi dikenal istilah Hukum Asuransi atau Hukum Pertanggungan. Kedua istilah ini memiliki makna yang sama.

Dilihat dari sisi ekonomi, asuransi merupakan suatu lembaga keuangan, karena perusahaan asuransi menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk premi dan dana yang dihimpun dikelola atau diinvestasikan, digunakan untuk membiayai pembangunan. Dilihat dari tujuannya, asuransi memiliki tujuan memberikan perlindungan (proteksi) atas kerugian keuangan seseorang yang ditimbulkan oleh suatu peristiwa yang tidak diduga sebelumnya. Dengan demikian asuransi mengambillah risiko yang akan dihadapi oleh seseorang dikemudian hari.⁵

Pengertian asuransi atau pertanggungan terdapat dalam Pasal 246 KUHD, yaitu :

“ Pertanggungan adalah perjanjian dengan mana penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi, untuk menggantikan kepadanya karena kerugian, kerusakan, atau kehilangan yang diharapkan yang mungkin dideritanya akibat dari suatu peristiwa yang belum tentu terjadi”.

⁵ Sentosa Sembiring, Asuransi sebagai Lembaga Perlindungan, dalam *Percikan Gagasan Tentang Hukum III* Editor Mila Chandrawila, Mandar Maju Bandung, 1998, hlm. 151.

Berdasarkan pengertian di atas, dapat diambil beberapa simpulan tentang perjanjian asuransi, yaitu⁶ :

- a. Rumusan asuransi yang terdapat dalam Pasal 246 KUHD hanya berlaku bagi asuransi kerugian;
- b. Asuransi merupakan perjanjian timbal balik. Hal ini karena ada hak dan kewajiban yang berhadaphadapan antara tertanggung dan penanggung;
- c. Asuransi merupakan perjanjian bersyarat. Hal ini karena pelaksanaan kewajiban penanggung digantungkan pada terjadinya suatu peristiwa yang tak tertentu, yaitu peristiwa yang tidak diharapkan dan tidak diperkirakan akan terjadi;
- d. Asuransi merupakan perjanjian penggantian ganti rugi. Hal ini karena Pasal 246 KUHD menekankan pada penggantian kerugian yang sungguh-sungguh diderita oleh tertanggung;

Pengertian lain tentang Asuransi terdapat dalam Pasal 1 angka (1) Undang-Undang No.2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian, yaitu :

“Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara 2 (dua) pihak atau lebih, dengan mana penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungkan”.

Pengertian asuransi dalam Pasal 1 angka (1) Undang-Undang No. 2 Tahun 1992 di atas lebih luas ruang lingkupnya, yaitu meliputi⁷ :

- a. Asuransi Kerugian (*Los Insurance*), yaitu perlindungan terhadap harta kekayaan seseorang atau badan hukum, yang meliputi benda asuransi, risiko yang ditanggung, premi asuransi, ganti kerugian;
- b. Asuransi Jiwa (*Life Insurance*), yaitu perlindungan terhadap keselamatan seseorang, yang meliputi jiwa seseorang, risiko yang ditanggung, premi asuransi, dan santunan sejumlah uang dalam hal terjadi evenemen, atau pengembalian (*refund*) bila asuransi jiwa berakhir tanpa terjadi evenemen;
- c. Asuransi Sosial (*Social Security Insurance*), yaitu perlindungan terhadap keselamatan seseorang, yang meliputi jiwa dan raga seseorang, risiko yang

⁶ Man Suparman dan Endang. *Op.Cit.*, hlm. 45.

⁷ Abdulkadir Muhammad dan Rilda Murniati, *Lembaga Keuangan dan Pembiayaan*, Citra Aditya Bhkati, Bandung, 2000, hlm. 122.

ditanggung, iuran asuransi, dan santunan sejumlah uang dalam hal terjadi evenemen.

Perjanjian asuransi sebagaimana halnya perjanjian lain berlaku asas-asas umum hukum perjanjian/kontrak. Namun selain itu berlaku pula asas-asas perjanjian asuransi sebagai berikut ⁸ :

- a. Asas Indemnity
Asas ini menetapkan bahwa tujuan utama dari perjanjian asuransi adalah membayar ganti rugi jika terjadi risiko atas objek yang dijamin dengan asuransi tersebut.
- b. Asas Kepentingan yang dapat diasuransikan (*Insurable interest*)
Asas ini menetapkan bahwa agar suatu perjanjian asuransi dapat dilaksanakan, maka objek yang diasuransikan harus merupakan suatu kepentingan yang dapat diasuransikan (*insurable interest*), yakni kepentingan yang dapat dinilai dengan uang. Sesuai dengan hukum yang berlaku, maka kepentingan tersebut pada prinsipnya harus sudah ada pada saat perjanjian asuransi ditandatangani.
- c. Asas Keterbukaan
Asas ini menetapkan bahwa pihak tertanggung harus beritikad baik, terbuka penuh, yaitu harus membuka semua hal penting yang berkenaan dengan objek yang diasuransikan. Jika ada informasi yang tidak terbuka atau tidak benar padahal informasi tersebut begitu penting, sehingga seandainya penanggung mengetahui sebelumnya, penanggung tidak akan mau menjamin meskipun tertanggung memiliki itikad baik. Hal ini membawa akibat terhadap batalnya perjanjian asuransi tersebut.
- d. Asas Subrogasi untuk kepentingan penanggung
Asas subrogasi ini menetapkan bahwa apabila karena alasan apapun terhadap objek yang sama pihak tertanggung memperoleh juga ganti rugi dari pihak ketiga, maka prinsipnya tertanggung tidak boleh mendapat ganti rugi dua kali sehingga ganti rugi dari pihak ketiga tersebut akan menjadi hak penanggung. Pihak tertanggung bahkan harus bertanggungjawab jika ia melakukan tindakan yang dapat menghambat pihak tertanggung untuk mendapat hak dari pihak ketiga tersebut. Hal ini dapat disimpangi jika disebutkan dengan jelas dalam perjanjian asuransi.
- e. Asas Kontrak Bersyarat
Seperti telah diuraikan, bahwa asuransi merupakan perjanjian bersyarat. Dalam perjanjian asuransi harus ditentukan suatu syarat bahwa jika terjadi sesuatu peristiwa tertentu, maka sejumlah uang ganti rugi akan dibayar oleh penanggung. Jika peristiwa tersebut tidak terjadi, maka ganti rugi tidak diberikan.

⁸ Munir Fuady, *Pengantar Hukum Bisnis : Menata Bisnis Modern di Era Global*, Citra Aditya Bhakti, Bandung, 2005, hlm.257.

f. Asas Kontrak Untung-untungan

Perjanjian asuransi merupakan perjanjian untung-untungan. Menurut KUH Perdata suatu perjanjian untung-untungan merupakan suatu perbuatan yang hasilnya, mengenai untung-ruginya, baik bagi semua pihak, maupun bagi pihak tertentu saja, bergantung pada suatu kejadian yang belum tentu.

Perlindungan Hukum bagi Pemegang Polis Asuransi menurut KUH Perdata

Pengaturan tentang perjanjian asuransi terdapat dalam KUH Perdata, KUH Dagang, UU No. 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian dan perundang-undangan lainnya.

Perjanjian asuransi tidak diatur secara khusus dalam KUH Perdata, tetapi pengaturannya terdapat dalam KUH Dagang. Namun demikian berdasarkan Pasal 1 KUH Dagang, ketentuan umum perjanjian dalam KUH Perdata dapat berlaku bagi perjanjian asuransi. Berkaitan dengan kepentingan pemegang polis terdapat beberapa ketentuan dalam KUH Perdata dan KUH Dagang, yaitu ⁹:

a. Pasal 1320 KUH Perdata yang mengatur tentang syarat sahnya perjanjian, yaitu: sepakat mereka mengikatkan diri, kecakapan untuk membuat perikatan, suatu hal tertentu, suatu sebab yang halal. Ketentuan ini memberikan konsekuensi bahwa pemegang polis yang berpendapat bahwa terjadinya perjanjian asuransi karena adanya kesesatan, paksaan dan penipuan (*dwaling, dwang* dan *bedrog*) dari penanggung dapat mengajukan permohonan pembatalan perjanjian asuransi ke pengadilan. Apabila perjanjian asuransi tersebut dinyatakan batal baik seluruhnya maupun sebagian dan bertanggung / pemegang polis beritikad baik, maka pemegang polis berhak menuntut pengembalian premi yang telah dibayarkan.

⁹ Man Suparman dan Endang S. *Op.Cit.*, hlm. 9 – 15.

b.Pasal 1266 KUH Perdata mengatur bahwa syarat batal dianggap selalu dicantumkan dalam perjanjian timbal balik apabila salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya. Bagi pemegang polis hal ini harus diperhatikan sebab kemungkinan yang bersangkutan terlambat dalam melakukan pembayaran premi. Namun hal ini tidak menyebabkan perjanjian batal dengan sendirinya akan tetapi harus dimintakan pembatalan kepada hakim. Dalam praktik biasanya dicantumkan dalam polis klausula yang menentukan bahwa perjanjian asuransi tidak akan berjalan apabila premi tidak dibayar pada waktunya. Hal ini untuk menghindari agar setiap terjadi kelambatan pembayaran premi tidak perlu minta pembatalan kepada pengadilan karena dianggap kurang praktis.

c.Pasal 1267 diterapkan dalam perjanjian asuransi; jika penanggung yang memiliki kewajiban memberikan ganti kerugian atau sejumlah uang terhadap tertanggung ternyata melakukan inkar janji, maka pemegang polis dapat menuntut pemnggantian biaya, ganti rugi dan bunga.

d. Dalam perjanjian asuransi, prestasi penanggung digantungkan pada peristiwa yang belum pasti terjadi. Untuk mencegah penanggung menambah syarat-syarat lainnya dalam memberikan ganti rugi atau sejumlah uang, pemegang polis harus memperhatikan ketentuan Pasal 1253 s.d. Pasal 1262 KUH Perdata.

e. Pasal 1318 KUH Perdata dapat digunakan oleh ahli waris dari pemegang polis untuk menuntut penanggung memberikan ganti kerugian atau sejumlah uang kepada penanggung. Pasal ini menetapkan bahwa jika seorang minta diperjanjikan sesuatu hal, maka dianggap itu adalah untuk ahli waris-ahli warisnya dan orang-orang yang

mempunyai hak dari padanya, kecuali dengan tegas ditetapkan tidak demikian maksudnya.

f. Pasal 1338 mengandung beberapa asas dalam perjanjian, *pertama*, asas kekuatan mengikat. Asas ini jika dihubungkan dengan perjanjian asuransi berarti bahwa pihak penanggung dan tertanggung/pemegang polis terikat untuk melaksanakan ketentuan perjanjian yang telah disepakatinya. Pemegang polis mempunyai landasan hukum untuk menuntut penanggung melaksanakan prestasinya. *Kedua*, asas kepercayaan mengandung arti bahwa perjanjian melahirkan kepercayaan di antara kedua belah pihak bahwa satu sama lain akan memenuhi janjinya untuk melaksanakan prestasi sesuai dengan yang diperjanjikan. *Ketiga*, asas itikad baik yang berarti semua perjanjian termasuk perjanjian asuransi yang diartikan pula secara menyeluruh bahwa dalam pelaksanaan perjanjian para pihak harus mengindahkan kenalaran dan kepatutan.

g. Pasal 1365 tentang perbuatan melanggar hukum dapat digunakan oleh pemegang polis untuk menuntut penanggung bila dapat membuktikan bahwa penanggung telah melakukan perbuatan yang merugikannya.

Perlindungan Hukum bagi Pemegang Polis Asuransi menurut KUH Dagang

Beberapa pasal dalam KUHHD yang dapat digunakan untuk melindungi pemegang polis, antara lain ¹⁰:

a. Pasal 254 melarang para pihak dalam perjanjian, baik pada waktu diadakannya perjanjian maupun selama berlangsungnya perjanjian asuransi menyatakan melepaskan hal-hal yang oleh ketentuan undang-undang diharuskan. Hal ini untuk mencegah supaya perjanjian asuransi tidak menjadi perjudian atau pertaruhan.

¹⁰ Man Suparman, *Op.Cit* hlm. 17 – 20.

b. Pasal 257 dan Pasal 258. Jika melihat ketentuan Pasal 255 KUHD, seolah-olah polis merupakan syarat mutlak untuk terbentuknya perjanjian asuransi. Bila memperhatikan Pasal 257 ternyata tidak benar. Dalam pasal ini disebutkan bahwa perjanjian asuransi diterbitkan seketika setelah ditutup, hak dan kewajiban timbal balik dari tertanggung dan penanggung mulai berlaku sejak saat itu. Artinya apabila kedua belah pihak telah menutup perjanjian asuransi akan tetapi polisnya belum dibuat, maka tertanggung tetap berhak menuntut ganti rugi apabila peristiwa yang diperjanjikan terjadi. Tertanggung harus membuktikan bahwa perjanjian asuransi telah ditutup dengan alat-alat pembuktian yang lain misalnya surat menyurat antara penanggung dengan tertanggung, catatan penanggung, nota penutupan, dan lain-lain.

c. Pasal 260 dan 261 mengatur tentang asuransi yang ditutup dengan perantara makelar atau agen. Dari Pasal 260 diketahui bahwa jika perjanjian asuransi ditutup dengan perantara makelar, maka polis yang telah ditanatangani harus diserahkan dalam waktu delapan hari sejak ditandatangani. Pasal 261 menetapkan bahwa jika terjadi kelalaian dalam hal yang ditetapkan dalam Pasal 259 dan 260, maka penanggung wajib memberikan ganti rugi. Berkaitan dengan hal ini, berdasarkan hasil Simposium Hukum Asuransi, apabila terdapat kesalahan broker atau agen asuransi dalam memberikan pelayanan kepada tertanggung, maka broker asuransi dapat dituntut baik secara perdata maupun pidana.

Perlindungan Hukum bagi Pemegang Polis Asuransi menurut UU Perlindungan Konsumen

Berkaitan dengan upaya memberikan perlindungan terhadap konsumen, dalam *Burgelijk Wetboek* (Kitab Undang-undang Hukum Perdata KUH Perdata) terdapat

ketentuan-ketentuan yang bertujuan melindungi konsumen, seperti tersebar dalam beberapa pasal buku III, bab V, bagian II yang dimulai dari Pasal 1365 KUH Perdata. Dalam Kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUHD), misalnya tentang pihak ketiga yang harus dilindungi, tentang perlindungan penumpang/barang muatan pada hukum maritim, ketentuan-ketentuan mengenai perantara, asuransi, surat berharga, kepailitan, dan sebagainya.

Demikian pula dalam Kitab Undang-undang Hukum Pidana (KUH Pidana), misalnya tentang pemalsuan, penipuan, pemalsuan merek, persaingan curang, dan sebagainya. Dalam hukum adat pun ada dasar-dasar yang menopang hukum perlindungan konsumen seperti prinsip kekerabatan yang kuat dari masyarakat adat yang tidak berorientasi pada konflik, yang memposisikan setiap warganya untuk saling menghormati sesamanya. Prinsip keseimbangan magis / keseimbangan alam, prinsip “terang” pada perbuatan transaksi (khususnya transaksi tanah) yang mengharuskan hadirnya kepada adat / kepala desa dalam transaksi tanah. Prinsip fungsi sosial dari sesuatu hak, prinsip hak ulayat.

Tahun 1999 DPR mengesahkan Undang-undang No. 8 tentang Perlindungan Konsumen. Walaupun undang-undang tersebut berjudul UU Perlindungan Konsumen, namun ketentuan di dalamnya lebih banyak mengatur tentang perilaku pelaku usaha. Hal ini dapat dipahami, karena kerugian yang diderita oleh konsumen seringkali akibat dari pelaku usaha, sehingga perilaku pelaku usaha ini perlu diatur dan bagi para pelanggar dikenakan sanksi yang setimpal. Esensi dari undang-undang ini adalah mengatur perilaku pelaku usaha dengan tujuan agar konsumen terlindungi secara hukum.¹¹

¹¹ Johanes Gunawan, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha menurut Undang-undang No. 8. Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, makalah pada Seminar Sehari Penerapan Undang-undang

Pengertian Perlindungan Konsumen diartikan dengan cukup luas, yaitu “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”¹². Pengertian tersebut diparalelkan dengan definisi konsumen, yaitu “setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”¹³.

Pengertian *pelaku usaha* yang diberikan oleh Undang-undang, yaitu :

“setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum, yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum dengan Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”¹⁴.

Dengan memperhatikan pengertian konsumen dan pelaku usaha dalam undang-undang tersebut di atas, maka pemegang polis atau tertanggung dalam perjanjian asuransi dapat dikatakan sebagai konsumen sebagai pemakai jasa dari perusahaan asuransi atau penanggung dan perusahaan asuransi atau penanggung dapat dikatakan sebagai pelaku usaha yang menjalankan kegiatan usaha dalam bidang jasa, yaitu industri asuransi.

Lahirnya Undang-undang Perlindungan Konsumen, tidak dapat dilepaskan dari perjalanan panjang gerakan perlindungan konsumen di dunia. Dalam perjalanan gerakan perlindungan konsumen dikenal dua macam adagium, yaitu *caveat emptor* (waspadalah konsumen) yang kemudian menjadi *caveat venditor* (waspadalah produsen). Kedua *caveat* ini erat kitannya dengan strategi bisnis pelaku usaha.¹⁵

Antimonopoli dan Undang-undang Perlindungan Konsumen dalam Kegiatan Perekonomian Guna Menghindari Praktek Bisnis Curang. Bandung, 25 Februari 2000, hal. 3.

¹² Pasal 1 angka 1 UU No. 8 Tahun 1999.

¹³ Pasal 1 angka 2 UU No. 8 Tahun 1999.

¹⁴ Pasal 1 angka 3 UU No. 8 Tahun 1999.

¹⁵ Johanes Gunawan, *Op. Cit.*, hal. 1.

Pada masa strategis bisnis pelaku usaha berorientasi terutama pada kemampuannya untuk menghasilkan produk (*production oriented/product-out policy*), maka pada masa itu konsumen harus waspada dalam mengkonsumsi barang dan jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha. Pada masa ini konsumen tidak banyak memiliki peluang untuk memilih barang dan jasa yang akan dikonsumsinya sesuai dengan selera, daya beli dan kebutuhannya. Konsumen “didikte” oleh produsen. Seiring dengan perkembangan ilmu dan teknologi serta peningkatan dan pemerataan kesempatan memperoleh pendidikan dalam masyarakat konsumen mengalami peningkatan daya kritis dalam memilih barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhannya.

Oleh karena itu pelaku usaha tidak lagi bertahan pada strategi bisnisnya yang lama dengan risiko barang dan jasa yang ditawarkan tidak laku di pasaran tetapi merubah strategi bisnisnya ke arah pemenuhan kebutuhan selera dan daya beli pasar (*market oriented/market-in policy*). Pada masa ini produsenlah yang harus waspada (*caveat vendor*) dalam memenuhi kebutuhan barang dan / atau jasa dari konsumen.¹⁶

Mantan Presiden Amerika Serikat, John F. Kennedy, mengemukakan empat hak dasar konsumen, yaitu¹⁷:

1. *the right to safe products;*
2. *the right to be informed about products;*
3. *the right to definite choices in selecting products;*
4. *the right to be heard regarding consumer interests.*

Resolusi Perserikatan Bangsa-bangsa Nomor 39/248 Tahun 1985 tentang Perlindungan Konsumen (*Guidelines for Consumer Protection*), juga merumuskan berbagai kepentingan konsumen yang perlu dilindungi, yang meliputi:

¹⁶ Johanes Gunawan, *Op. Cit.*, hal. 2.

¹⁷ Gunawan Widjaja & Ahmad Yani, *Op.Cit.*, hal.27.

- a. perlindungan konsumen dari bahaya-bahaya terhadap kesehatan dan keamanannya;
- b. promosi dan perlindungan kepentingan ekonomi sosial konsumen;
- c. tersedianya informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan kemampuan mereka melakukan pilihan yang tepat sesuai kehendak dan kebutuhan pribadi;
- d. pendidikan konsumen;
- e. tersedianya upaya ganti rugi yang efektif;
- f. kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen atau organisasi lainnya yang relevan dan memberikan kesempatan kepada organisasi tersebut untuk menyuarakan pendapatnya dalam proses pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan mereka.

Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen tidak hanya mencantumkan hak-hak dan kewajiban-kewajiban dari konsumen, melainkan juga hak-hak dan kewajiban-kewajiban dari pelaku usaha. Namun, kelihatan bahwa hak yang diberikan kepada konsumen (yang diatur dalam Pasal 4) lebih banyak dibandingkan dengan hak pelaku usaha (yang dimuat dalam Pasal 6) dan kewajiban pelaku usaha (dalam Pasal 7) lebih banyak lagi dari kewajiban konsumen (yang termuat dalam Pasal 5).

Jika dihubungkan dengan perjanjian asuransi, maka hak pemegang polis atau tertanggung sebagai konsumen Pasal 4 dapat dijadikan acuan, yaitu :

- a. hak untuk memilih jenis asuransi yang ditawarkan
- b. hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai manfaat dan jaminan asuransi
- c. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas jasa dan pelayanan petugas asuransi.
- d. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen jika terjadi sengketa.
- e. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

f.hak untuk mendapatkan kompensasi,ganti rugi dan/atau penggantian, jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Kewajiban Tertanggung sebagai konsumen dapat mengacu pada Pasal 5, yaitu :

a.membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur yang ditetapkan oleh perusahaan asuransi.

b.beritikad baik dalam melakukan transaksi atau menutup perjanjian asuransi;

c.membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;

d.mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Hak Perusahaan Asuransi sebagai Pelaku usaha dapat mengacu pada Pasal 6, yaitu :

a.hak menerima pembayaran premi yang sesuai dengan kesepakatan.

b.hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen atau tertanggung yang beritikad tidak baik;

c.hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;

d.hak untuk merehabilitasi nama baik apabila tidak terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh jasa yang diperdagangkan;

e.hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangundangan lainnya.

Kewajiban perusahaan asuransi sebagai pelaku usaha mengacu pada Pasal 7, yaitu :

a.beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;

b.memberikan informasi yang benar,jelas,dan jujur mengenai manfaat dan jaminan dari asuransi yang ditawarkan.

c.memperlakukan dan melayani konsumen dengan jujur dan tidak diskriminatif.

d. memberikan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian atas kerugian yang diderita konsumen.

UU Perlindungan konsumen selain mengatur hak dan kewajiban pelaku usaha, juga mengatur perbuatan yang dilarang dilakukan oleh pelaku usaha yang dapat menjadi acuan bagi perusahaan asuransi, antara lain:

- a. Memperdagangkan jasa asuransi yang tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan, yaitu yang tidak sesuai dengan yang diatur dalam KUH Perdata, KUH Dagang, UU Usaha Perasuransian.
- b. Memperdagangkan jasa asuransi yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam keterangan, iklan dan promosi.
- c. Menawarkan, mempromosikan, mengiklankan asuransi yang tidak benar.
- d. Menawarkan, mempromosikan, mengiklankan asuransi yang menyesatkan.
- e. Menawarkan jasa asuransi dengan cara pemaksaan atau cara lain yang dapat menimbulkan gangguan baik fisik maupun psikis terhadap konsumen.
- f. Memproduksi iklan yang mengelabui konsumen.

Undang-undang Perlindungan Konsumen juga mengatur tanggung jawab pelaku usaha pada Pasal 19. Dengan mengacu pada ketentuan Pasal 19 ini maka perusahaan asuransi bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian yang diderita pemegang polis. Namun hal ini tidak berlaku apabila perusahaan asuransi dapat membuktikan bahwa kerugian yang diderita oleh pemegang polis merupakan kesalahan dari pemegang polis itu sendiri.

Pasal 23 merupakan salah satu pasal yang tampaknya diselipkan secara spesifik, khusus mengatur hak konsumen untuk menggugat pelaku usaha yang menolak, dan/atau tidak memberi tanggapan, dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, baik melalui badan penyelesaian sengketa konsumen maupun dengan mengajukannya ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

Penyelesaian Sengketa Klaim Asuransi

Berkaitan dengan penyelesaian sengketa klaim asuransi Pasal 23 UU Perlindungan Konsumen menetapkan bahwa apabila pelaku usaha menolak atau tidak memberikan tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen, maka konsumen diberikan hak untuk menggugat pelaku usaha dan menyelesaikan perselisihan yang timbul melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau dengan cara mengajukan gugatan ke badan peradilan. Dengan demikian penyelesaian sengketa klaim asuransi dapat dilakukan melalui peradilan dan di luar peradilan.

Penyelesaian sengketa di luar peradilan, selain melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, khusus untuk sengketa klaim asuransi telah dibentuk Badan Mediasi Asuransi Indonesia (BMAI). BMAI resmi beroperasi tahun 2006. Sejak berdirinya BMAI telah menerima 200 klaim. Kasus yang tergolong dalam yuridiksi BMAI sebanyak 130 kasus dan sengketa yang sudah diselesaikan sebanyak 117 kasus. Sisanya masih dalam proses. Sebelum Tahun 2010 nilai maksimal sengketa klaim asuransi yang ditangani BMAI maksimal sebesar Rp 300 juta untuk asuransi jiwa dan jaminan sosial dan maksimal Rp 500 juta untuk asuransi umum. Mulai tahun 2010 nilai maksimal sengketa klaim

asuransi yang ditangani BMAI sebesar Rp 500 juta untuk asuransi jiwa dan jaminan sosial dan maksimal Rp 750 juta untuk asuransi umum.¹⁸

Saat ini industri asuransi di tanah air tampaknya semakin berkualitas terutama jika dilihat dari pelayanan pada nasabah. Salah satu indikatornya adalah kasus sengketa klaim asuransi yang masuk ke Badan Mediasi Asuransi Indonesia (BMAI) tahun 2008 menurun cukup tajam dari tahun sebelumnya. Sengketa klaim asuransi jiwa didominasi klaim asuransi jiwa. Menurut Ketut Sendra Sekretaris dan Mediator BMAI penurunan angka pengaduan yang masuk ke BMAI terjadi karena perusahaan asuransi terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada pemegang polis. Di antaranya, dengan cara meningkatkan pengetahuan para agen asuransi.¹⁹

Pasal 54 (3) UU Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa putusan yang dijatuhkan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen bersifat final dan mengikat. Walaupun demikian, para pihak yang tidak setuju atas putusan tersebut dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri untuk diputus.²⁰

Pada prinsipnya hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha termasuk hubungan hukum antara pemegang polis sebagai tertanggung dan perusahaan asuransi sebagai penanggung adalah hubungan hukum keperdataan. Hal ini berarti setiap perselisihan yang menerbitkan kerugian harus diselesaikan secara perdata. Namun UU Perlindungan Konsumen juga mengenakan sanksi pidana bagi pelanggar UU Perlindungan Konsumen. Hal ini dipertegas dengan rumusan Pasal p 45 ayat (3) yang menyatakan bahwa penyelesaian sengketa di luar pengadilan tidak menghilangkan

¹⁸ Tanpa nama, *Sengketa Klaim Asuransi Akan Meningkat*, www.Koran Jakarta.com, diunduh, 28 Jan 2011 jam 10.00.

¹⁹ PT Asrinda Arthasangga : *Perusahaan Asuransi*, 2008. diunduh, 28 Jan 2011 jam 10.00.

²⁰ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Op.Cit.*, hlm. 79.

tanggungjawab pidana sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan Pasal 62 dan Pasal 63 UU Perlindungan Konsumen. Perusahaan asuransi sebagai pelaku usaha dapat dikenakan sanksi pidana pokok dan sanksi pidana tambahan. Sanksi pidana pokok adalah sanksi yang dapat dikenakan dan dijatuhkan oleh pengadilan atas tuntutan jaksa penuntut umum terhadap pelaku usaha yang melakukan pelanggaran :

- a. Pasal 8, yaitu barang dan jasa yang tidak memenuhi standar;
- b. Pasal 9 dan Pasal 10 mengenai informasi yang tidak benar
- c. Pasal 15 mengenai penawaran secara paksaan;
- d. Pasal 17 Ayat (1) mengenai informasi yang menyesatkan;
- e. Pasal 18 pencantuman klausul baku.

Sanksi yang dikenakan adalah pidana penjara paling lama lima tahun atau pidana denda sebanyak Rp 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).

Sanksi pidana tambahan dapat dijatuhkan berupa perampasan barang tertentu, pengumuman putusan hakim, pembayaran ganti rugi, perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen, kewajiban penarikan barang dari peredaran, atau pencabutan izin usaha.

PENUTUP

Dari uraian di atas dapat diambil beberapa simpulan, yaitu :

1. Perjanjian dan usaha perasuransian harus mengacu pada KUH Perdata, KUH Dagang, Undang-undang No. 2 tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian. Pada dasarnya KUH Perdata, KUH Dagang, Undang-undang No. 2 tahun 1992 tentang

Usaha Perasuransian telah memberikan perlindungan terhadap pemegang polis asuransi sebagai tertanggung.

2. Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dilandasi oleh spirit bahwa pelaku usaha cukup bertahan pada strategi bisnisnya semata-mata agar barang dan jasa yang ditawarkan laku di pasaran tetapi merubah strategi bisnisnya ke arah pemenuhan kebutuhan selera dan daya beli pasar (*market oriented/market-in policy*). UU Perlindungan Konsumen mengatur lebih spesifik dan lebih lengkap tentang perlindungan bagi pemegang polis sebagai tertanggung yang nota bene sebagai konsumen terutama tentang penyelesaian sengketa antara pemegang polis dengan perusahaan asuransi.
3. Penyelesaian sengketa klaim asuransi dapat dilakukan melalui Peradilan dan di luar peradilan. Penyelesaian sengketa di luar peradilan dapat dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Badan Mediasi Asuransi Indonesia.
4. Pada prinsipnya hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha termasuk hubungan hukum antara pemegang polis sebagai tertanggung dan perusahaan asuransi sebagai penanggung adalah hubungan hukum keperdataan. Hal ini berarti setiap perselisihan yang menerbitkan kerugian harus diselesaikan secara perdata. Namun UU Perlindungan Konsumen juga mengenakan sanksi pidana bagi pelanggar UU Perlindungan Konsumen.

Referensi :

- Chandrawila, Wila (editor).1998. *Percikan Gagasan tentang Hukum III*, Bandung: Mandar Maju.
- Fuady, Munir, 1994. *Pengantar Hukum Bisnis dalam Teori dan Praktek Buku kedua*. Bandung : Citra Aditya Bhakti.

- Fuady, Munir, 2005. *Pengantar Hukum Bisnis: Menata Bisnis Modern di Era Global*. Bandung : Citra Aditya Bhakti.
- Muhammad, Abdulkadir dan Rilda Murnati. 2004. *Segi Hukum Lembaga Keuangan dan Pembiayaan*. Bandung : Citra Aditya Bhakti.
- Sastrawidjaja, Man Suparman dan Endang. 1997. *Hukum Asuransi : Perlindungan Tertanggung Asuransi Deposito Usaha Perasuransian*. Bandung: Alumni.
- Widjaja, Gunawan, & Ahmad Yani. 2001. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.