



SKRIPSI

**ANALISIS TERHADAP POLIS PERJANJIAN PT. *PRUDENTIAL LIFE*
ASSURANCE DIKAITKAN DENGAN PERLINDUNGAN
TERTANGGUNG**

*The analysis of policy agreement PT.Prudential Life Assurance Associated with
the protection of the insured*

Oleh :

RIYANTI IDA WAHYUNINGSIH

NIM. 130710101156

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

2018

SKRIPSI

**ANALISIS TERHADAP POLIS PERJANJIAN PT. *PRUDENTIAL LIFE*
ASSURANCE DIKAITKAN DENGAN PERLINDUNGAN
TERTANGGUNG**

*THE ANALYSIS OF POLICY AGREEMENT PT. PRUDENTIAL LIFE
ASSURANCE ASSOCIATED WITH THE PROTECTION OF THE INSURED*

RIYANTI IDA WAHYUNINGSIH

NIM. 130710101156

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM**

2018

MOTTO

“Tinggalkanlah yang meragukanmu pada apa yang tidak meragukanmu. Sesungguhnya kejujuran lebih menenangkan jiwa, sedangkan dusta (menipu) akan menggelisahkan jiwa” (HR. Tirmidzi dan Ahmad, hasan shahih).



PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan puji syukur atas rahmat Tuhan Yang Maha Esa, Penulis mempersembahkan skripsi ini untuk :

1. Kedua orang tua yang sangat penulis sayangi, hormati dan banggakan ayahanda Achmad Saeri,S.H dan ibunda Dartik Ida Farida yang selalu memberikan do'a, dukungan dan kasih sayang serta pengorbanan yang tidak ternilai oleh apapun;
2. Almamater tercinta Universitas Jember, yang penulis banggakan
3. Semua Guru yang telah membimbing penulis sejak dari Sekolah Dasar (SD), Sekolah Menengah Pertama (SMP), sampai Sekolah Menengah Atas (SMA), serta bapak/ibu Dosen yang telah memberikan ilmu, bimbingan, pengalaman, serta telah mendidik penulis dengan penuh kesabaran untuk selalu lebih baik lagi hingga sampai saat ini;

**ANALISIS TERHADAP POLIS PERJANJIAN PT. *PRUDENTIAL LIFE*
ASSURANCE DIKAITKAN DENGAN PERLINDUNGAN
TERTANGGUNG**

*THE ANALYSIS OF POLICY AGREEMENT PT.PRUDENTIAL LIFE
ASSURANCE ASSOCIATED WITH THE PROTECTION OF THE INSURED*

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Hukum (S1) Dan memperoleh gelar
Sarjana Hukum

RIYANTI IDA WAHYUNINGSIH

NIM. 130710101156

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM**

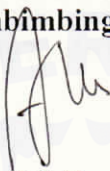
2018

SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI

TANGGAL 22 JANUARI 2018

Oleh :

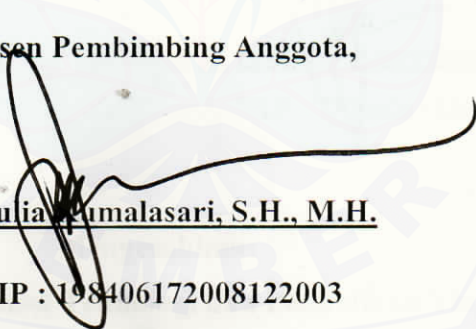
Dosen Pembimbing Utama,



Edi Wahjuni S.H., M.Hum

NIP : 196812302003122001

Dosen Pembimbing Anggota,



Nuzulia Purnamasari, S.H., M.H.

NIP : 198406172008122003

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**ANALISIS TERHADAP POLIS PERJANJIAN PT. *PRUDENTIAL LIFE*
ASSURANCE DIKAITKAN DENGAN PERLINDUNGAN
TERTANGGUNG**

Oleh:

RIYANTI IDA WAHYUNINGSIH

NIM. 130710101156

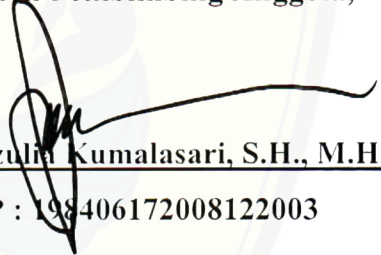
Dosen Pembimbing Utama,



Edi Wahjuni S.H., M.Hum

NIP : 196812302003122001

Dosen Pembimbing Anggota,



Nuzulita Kumalasari, S.H., M.H.

NIP : 198406172008122003

Mengesahkan:

Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi

Dekan,



Dr. NURUL CHUFON, S.H., M.H.
NIP. 197409221999031003

PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji pada,

Hari : Senin

Tanggal : 22

Bulan : Januari

Tahun : 2018

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember :

Panitia Penguji:

Ketua



Mardi Handono, S.H., M.H

NIP. 196312011989021001

Sekretaris



Ikarini Dani Widiyanti, S.H., M.H

NIP. 197306271997022001

Anggota Penguji

1. Edi Wahjuni S.H., M.Hum.

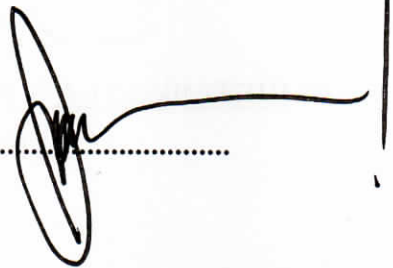
NIP : 196812302003122001

2. Nuzulia Kumalasari, S.H., M.H.

NIP : 198406172008122003



.....



.....

PERNYATAAN

Saya sebagai penulis yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : RIYANTI IDA WAHYUNINGSIH

NIM : 130710101156

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul : “ Analisis Terhadap Polis Perjanjian *PT. Prudential Life Assurance* Dikaitkan Dengan Perlindungan Tertanggung” adalah benar-benar karya saya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan.

Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak lain serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 22 Januari 2018

Yang menyatakan,



(RIYANTI IDA WAHYUNINGSIH)

NIM. 130710101156

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan rahmat dan karunianya, sehingga skripsi dengan judul : “ Analisis Terhadap Polis Asuransi Pt. *Prudential Life Assurance* Dikaitkan Dengan Perlindungan Tertanggung “ ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat. Penulisan ini diajukan sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) di Fakultas Hukum Universitas Jember.

Penulisan ini dapat terselesaikan dengan adanya bantuan dari beberapa pihak. Maka sudah selayaknya pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang setulusnya kepada :

1. Ibu Edi Wahjuni, S.H.,M.Hum. selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberi dukungan, bimbingan dan saran dengan penuh kesabaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan;
2. Ibu Nuzulia Kumalasari, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah memberi dukungan, bimbingan dan saran dengan penuh kesabaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan;
3. Selaku Ketua Penguji yang telah memberikan masukan dan motivasinya untuk terus maju menuju yang lebih baik;
4. Selaku Sekertaris Penguji yang telah memberikan masukan dan motivasinya untuk terus maju menuju yang lebih baik dan terus bersemangat;
5. Dr. Nurul Gufron, S.H., M.H. selaku Dekan dan Dr. Dyah Octorina Susanti, S.H., M.Hum. selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Jember, yang telah menjadi sosok mentor dalam membimbing segala hal keilmuan;
6. Bapak Echwan Iriyanto, S.H.,M.H selaku Wakil Dekan II, dan Dr.Aris Hariyanto, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan III, yang menjadi suritauladan yang sangat menginspirasi;
7. Prof. Dr. Dominikus Rato, S.H.,M.si selaku Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Jember yang senantiasa membuat penulis lebih termotivasi;

8. Ibu Iswi Hariyani, S.H.,M.H. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang dengan penuh sabar memberikan nasihat dan ilmunya selama masa perkuliahan;
9. Seluruh dosen beserta staf Fakultas Hukum Universitas Jember yang telah banyak memberikan ilmu dan bantuannya selama masa perkuliahan;
10. Orang tua penulis Ayahanda Achmad Saeri,S.H dan Ibunda tercinta Dartik Ida Farida yang sangat saya hormati dan cintai senantiasa mendoakan memberikan kasih sayang dukungan motivasi dan nasehat selama ini;
11. Lie Roby Santoso selaku Manager PT. *Prudential Life assurance* cabang Jember yang dengan sabar memberikan informasi tentang perusahaan PT. *Prudential Life assurance* Sehingga dalam penulisan skripsi ini penulis mendapatkan informasi yang akurat dan jelas;
12. Saudara kandung penulis Nurma Ida, S.Sos. dan Anna Musliha, Amd. yang selalu memberikan semangat, dukungan dan kasih sayangnya kepada penulis;
13. Sahabat dan teman-teman KKN serta teman-teman seperjuangan angkatan 2013 yang selama ini telah membantu dan memberikan do'a, kasih sayang, nasehat dan semangat untuk meraih segala prestasi dan cita-cita;
14. Teman-teman kos penulis Vita, Niken, Vicky, dan Chandra yang selalu memberikan semangat dan dukungan untuk penulis;
15. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan bantuan dan dorongan kepada penulis;

Tiada balas jasa yang dapat penulis berikan kecuali harapan Semoga amal kebbaikannya mendapat imbalan dari Tuhan Yang Maha Esa. penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan masyarakat pada umumnya.

Jember, 30 Oktober 2017

Penulis

RINGKASAN

Dalam kehidupan manusia selalu melakukan perencanaan untuk menginginkan kehidupannya agar selalu sesuai dengan apa yang diinginkan, tetapi tidaklah luput manusia dengan segala resiko yang mengancamnya, resiko dapat datang kapan saja dan menimpa siapa saja. Oleh karena itu tidak sedikit dari mereka mempercayakan untuk mengalihkan resiko tersebut kepada pihak asuransi, akan tetapi banyak masyarakat yang belum paham tentang hal-hal penting yang harus dipahami dalam melakukan hubungan hukum dengan pihak asuransi tersebut.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut penulis mengangkat tiga permasalahan sebagai berikut: *pertama*, bagaimana hubungan hukum antara PT *Prudential Life assurance* dengan tertanggung?, *kedua* apakah ketentuan hukum yang ada di dalam polis PT *Prudential Life assurance* telah memberikan perlindungan kepada tertanggung?, *ketiga* Apakah upaya hukum yang dapat ditempuh oleh tertanggung Apabila pihak dari PT *Prudential Life assurance* tidak memenuhi haknya sesuai dengan ketentuan yang ada di dalam polis?. Dengan diangkatnya rumusan masalah tersebut penulisan skripsi ini bertujuan khusus untuk memberikan pemahaman tentang: *pertama*, untuk mengetahui secara terperinci hubungan subjek hukum dengan subjek hukum antara PT *Prudential Life assurance* dengan tertanggung; *kedua*, untuk memahami apakah PT *Prudential Life assurance* telah memberikan perlindungan kepada tertanggung; dan yang *ketiga*, untuk mengetahui dan memahami upaya hukum yang dapat ditempuh oleh tertanggung Apabila pihak dari PT *Prudential Life assurance* tidak memenuhi haknya sesuai dengan ketentuan yang ada di dalam polis;. Selain itu, penulisan skripsi ini bertujuan umum untuk memenuhi dan melengkapi tugas sebagai persyaratan pokok yang bersifat akademis, guna mencapai gelar Sarjana Hukum dengan ketentuan kurikulum Fakultas Hukum Universitas Jember, dan memberikan kontribusi pemikiran tentang permasalahan yang dibahas pada skripsi ini.

Penulisan skripsi ini menggunakan metode penelitian yuridis normatif yang didalamnya digunakan pendekatan masalah berupa pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conseptual approach*). Sedangkan bahan hukum yang digunakan terdiri dari Bahan hukum primer dengan menganalisa berbagai peraturan perundang-undangan diantaranya: KUHPer; KUHD; Undang-Undang No 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian; Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen; dan yang terakhir menggunakan polis asuransi PT *Prudential Life assurance*;; bahan hukum sekunder dengan menganalisa berbagai literasi menyangkut teori, serta bahan non hukum yang berkaitan dengan penulisan skripsi ini sebagai penunjang berupa internet atau laporan-laporan penelitian non hukum dan jurnal-jurnal hukum yang memiliki relevansi dengan topik penulisan skripsi ini.

Hasil penelitian dari penulisan skripsi ini menjelaskan bahwa hubungan hukum antara tertanggung dan PT *Prudential Life assurance* adalah suatu perjanjian bersifat mengikat dan melahirkan kewajiban bagi masing-masing

pihak. Akan tetapi, ketentuan hukum dalam polis PT *Prudential Life assurance* tidak seluruhnya memberikan perlindungan kepada tertanggung, karena di dalam polis tercantum beberapa penyakit pengecualian yang menyatakan penanggung tidak bertanggung jawab untuk membayar ganti kerugian untuk tertanggung, hal tersebut menurut penulis sangatlah tidak adil karena sebelum melakukan pengajuan tidak diwajibkan tertanggung untuk melakukan cek laboratorium. Maka bagi setiap tertanggung yang telah dirugikan atau merasa hak-haknya tidak dipenuhi oleh penanggung tertanggung dapat menggugat pihak penanggung melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa dengan jalur non litigasi maupun litigasi;

Kesimpulan dari penulisan skripsi ini adalah *pertama* hubungan hukum antara tertanggung dan PT *Prudential Life assurance* adalah suatu perjanjian bersifat mengikat dan melahirkan kewajiban bagi masing-masing pihak; *kedua* Terdapat beberapa pengecualian yang merugikan tertanggung; *ketiga* bagi setiap tertanggung yang telah dirugikan atau merasa hak-haknya tidak dipenuhi oleh penanggung tertanggung dapat menggugat pihak penanggung melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa dengan jalur non litigasi maupun litigasi;

Saran dari penulis terkait Pembahasan skripsi ini adalah *pertama*, hendaknya seorang tenaga pemasar atau agen memberikan informasi dan saran yang terbaik, agar tidak sampai terjadi hal-hal yang merugikan tertanggung. *Kedua*, hendaknya pihak dari PT *Prudential Life assurance* memberikan ketentuan yang mewajibkan seluruh tertanggung atau nasabahnya melakukan cek laboratorium untuk memastikan bahwa tertanggung tidak memiliki riwayat penyakit, agar perjanjian dimulai secara transparan dan tidak merugikan beberapa pihak di kemudian hari. *ketiga* hendaknya PT *Prudential Life assurance* memberikan peringatan tertulis tentang hal-hal yang sudah biasa terjadi dalam suatu perjanjian yang mengakibatkan timbulnya suatu permasalahan untuk memastikan tertanggung tidak termasuk dalam poin poin tersebut.

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran : 1. Polis perjanjian Pt. *Prudential Life Assurance*;
2. Perjanjian Keagenan Pt. *Prudential Life Assurance*;



DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN DAFTAR ISI.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
HALAMAN PERSYARATAN GELAR.....	v
HALAMAN PERSETUJUAN.....	vi
HALAMAN PENGESAHAN.....	vii
HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI.....	viii
HALAMAN PERNYATAN.....	ix
HALAMAN UCAPAN TERIMAKASIH.....	x
HALAMAN RINGKASAN.....	xii
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
HALAMAN DAFTAR ISI.....	xv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penulisan....	4
1.3.1 Tujuan Umum.....	5
1.3.2 Tujuan Khusus.....	5
1.4 Metode Penelitian	5
1.4.1 Tipe Penelitian	6
1.4.2 Pendekatan Masalah.....	6
1.4.3 Sumber Bahan Hukum	7
1.4.3.1 Bahan Hukum Primer.....	8
1.4.3.2 Bahan Hukum Skunder.....	8

1.4.3.3 Bahan Non Hukum.....	8
1.5 Analisis Bahan Hukum.....	9
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Perlindungan Hukum	10
2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum.....	10
2.1.2 Bentuk-Bentuk Perlindungan Hukum.....	11
2.1.3 Tujuan Perlindungan Hukum.....	12
2.2 Asuransi.....	13
2.2.1 Pengertian Asuransi.....	13
2.2.2 Macam-Macam Asuransi.....	14
2.2.3 Tujuan Dan Manfaat Asuransi.....	16
2.3 Perjanjian Asuransi.....	18
2.3.1 Pengertian Perjanjian Asuransi.....	18
2.3.2 Asas-Asas Perjanjian Asuransi.....	20
2.4 Penanggung dan Tertanggung.....	21
2.4.1 Pengertian Penanggung dan Tertanggung.....	21
2.4.2 Hak Dan Kewajiban Penanggung.....	22
2.4.3 Hak Dan Kewajiban Tertanggung.....	22
2.5 Polis dan Klaim.....	23
2.5.1 Pengertian Polis.....	23
2.5.2 Isi Polis.....	23
2.5.3 Pengertian Klaim.....	24
2.5.4 Tata Cara Pengajuan Klaim.....	25
2.6 PT.Prudential Life Assurance.....	26
2.6.1 Sejarah Berdirinya PT. <i>Prudential Life Assurance</i>	26
2.6.2 Kegiatan Usaha PT. <i>Prudential Life Assurance</i>	27
BAB 3. PEMBAHASAN.....	29
3.1 Hubungan hukum antara PT. <i>Prudential life assurance</i> dengan tertanggung.....	29

3.1.1	Terjadinya Hubungan Hukum Dan Dimulainya Pengalihan Resiko pada tertanggung PT. <i>Prudential Life Assurance</i>	31
3.1.2	Berakhirnya pertanggung dan pengalihan resiko antara PT. <i>Prudential Life Assurance</i> dengan tertanggung.....	33
3.2	Ketentuan Hukum dalam Polis PT. <i>Prudential Life Assurance</i> Tidak Seluruhnya Memberi Perlindungan Kepada Tertanggung.....	36
3.3	Upaya hukum yang dapat ditempuh oleh tertanggung apabila haknya tidak sesuai dengan ketentuan yang ada di dalam polis PT. <i>Prudential Life Assurance</i>.....	42
3.3.1	Upaya Penyelesaian Sengketa Non Litigasi.....	43
3.3.1.1	Penyelesaian melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)	45
3.3.1.2	Penyelesaian Sengketa Melalui Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM).....	54
3.3.1.3	Penyelesaian Sengketa melalui Badan Mediasi Asuransi Indonesia (BMAI).....	55
3.3.2	Upaya Penyelesaian Sengketa Litigasi.....	57
BAB 4. PENUTUP		60
4.1	Kesimpulan.....	60
4.2	Saran.....	61

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam menjalani suatu kehidupan, tidaklah lepas bagi makhluk sosial dari suatu perencanaan keuangan yang terkonsep dalam pemikiran di setiap individu. Disamping perencanaan keuangan, manusia atau orang dikatakan sukses dan mencapai kebahagiaan jika sudah mencapai kemerdekaan keuangan (*financial freedom*).¹

Setiap individu melakukan perencanaan keuangan dengan menetapkan tujuan finansialnya dan kebutuhan apa yang harus didahulukan, keseimbangan adalah hal yang paling penting dalam melakukan perencanaan keuangan, berapa banyak pendapatan, berapa banyak biaya yang akan dikeluarkan dan kapan uang yang ada dapat mencukupi untuk kebutuhan pengeluaran. Maka di era modern seperti saat ini banyak masyarakat di Indonesia maupun di mancanegara mempercayakan Perencanaan keuangannya kepada badan keuangan bank maupun non bank, Akan tetapi manusia tidaklah lepas dari resiko yang akan menyimpannya sehingga perencanaan-perencanaan keuangan menimbulkan kendala yang tidak terduga sebelumnya, untuk meminimalisir kemungkinan – kemungkinan terjadinya resiko masyarakat kita sering melakukan hubungan hukum dengan pihak Asuransi.

Resiko adalah suatu ancaman, dalam kehidupan manusia banyak sekali bahaya yang mengancam keselamatan. Ancaman bahaya tersebut ditujukan kepada kekayaan, jiwa, dan raga manusia. Ancaman bahaya itu berlangsung terus-menerus bahkan selama kekayaan itu ada dan selama manusia hidup. Bagi orang yang peduli dengan ancaman bahaya, dia menyadari jika ancaman bahaya itu sungguh-sungguh menjadi kenyataan sudah pasti akan menimbulkan

¹ <http://download.portalgaruda.org/article-Sina,P.G-Motivasi-Sebagai-Penentu-Perencanaan-Kuangan> Diakses Pada Tanggal 10 mei 2017 (Pukul 20.00 WIB)

kerugian harta, cacat badan, bahkan kematian. Oleh karena itu, dia berusaha mencari jalan agar ancaman bahaya itu dapat dikurangi atau dihilangkan dengan bantuan orang lain yang bersedia mengambil alih beban ancaman tersebut yakni adalah pihak Asuransi.²

Asuransi memang penting bagi kehidupan manusia, Asuransi memberi peranan melindungi kesehatan, hari tua, pendidikan, harta benda maupun kematian seorang manusia dalam menjalani kehidupan sehari-hari. Asuransi di era modern seperti saat ini sudah menjadi kebutuhan masyarakat, hal tersebut ditinjau dari banyaknya manfaat yang kita dapat jika kita memilih asuransi sebagai bagian dari perencanaan keuangan kita. Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (Selanjutnya ditulis KUHD) pengertian asuransi dalam pasal 246 sebagai berikut :

”Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian, dimana penanggung mengikat diri terhadap tertanggung dengan memperoleh premi, untuk memberikan kepadanya ganti rugi karna suatu kehilangan, kerusakan, atau tidak mendapat keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dapat diderita karena suatu peristiwa yang tidak pasti”

Menurut pasal 246 KUHD diatas jelaslah terjadi hubungan hukum antara para pihak. Adanya suatu perjanjian yang terjadi antara kedua belah pihak melahirkan sebuah akta tertulis yang disebut polis. Menurut pengamatan penulis yang seringkali melihat permasalahan yang kerap terjadi dikalangan masyarakat yang menjadi nasabah pada perusahaan asuransi jiwa, Penulis menganalisa satu contoh kasus asuransi jiwa antara PT. *Prudential Life Assurance* melawan Victor Joe Sinaga di Pengadilan Negeri Jakarta Selatan.

Perkara tersebut bermula ketika pihak *Prudential* menolak klaim asuransi yang diajukan Victor atas nama istrinya Eva Pasaribu. Dalam gugatannya, Victor menuntut ganti rugi pihak PT. *Prudential Life Assurance* untuk membayar klaim asuransi Rp150 juta, karena saat menandatangani polis, tertanggung / istri Victor dianggap tidak menyampaikan informasi terkait penyakit jantung yang diderita

² Abdulkadir Muhammad, *Hukum Asuransi Indonesia*, Bandung : Citra Aditya Bakti, 2015 hlm. 117

pada saat pengisian Surat Pengajuan Asuransi Jiwa (SPAJ) tertanggung pernah diketahui telah melakukan *medical check up* pada 28 Mei 2007 dan diagnosis *Endocarditis*, AR,MS/MR dan Kehamilan. Namun pada saat menandatangani polis yakni pada 25 Agustus 2008 tertanggung tidak mengakui penyakitnya itu.³ Hal ini tentu sangat merugikan kedua belah pihak dan memicu terjadinya perselisihan antara tertanggung dan penanggung apabila tidak dilakukannya cek laboratorium karna bisa saja tertanggung tidak memahami akan adanya penyakit pengecualian, dapat ditinjau dari ketentuan pasal 28 J ayat (1) Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 Amandemen ke-empat yang menegaskan bahwa setiap orang wajib menghormati hak asasi manusia, orang lain dalam tertib kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Pasal tersebut menjelaskan mengenai hak, misalnya hak untuk mendapatkan kenyamanan, keamanan, keselamatan dalam mengkonsumsi suatu barang. Di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya ditulis UUPK) mengatur pada ketentuan pasal 4 yang menyatakan bahwa :

Hak konsumen adalah sebagai berikut :

- 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;

³ <https://media.neliti.com/media/publications/tinjauan-hukum-terhadap-pihak-yang-beritikad-buruk-dalam-asuransi.pdf>, Diakses Pada Tanggal 10 mei 2017

- 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.

Berdasarkan contoh kasus di atas dan dari analisa penulis, maka penulis tertarik untuk mengkaji permasalahan tentang bagaimana hubungan hukum antara pihak perusahaan asuransi dengan tertanggung sebagai konsumen. Penulis juga akan menganalisa kesesuaian polis pada PT. *Prudential Life Assurance* dengan Undang-Undang yang berlaku saat ini di Indonesia, dari uraian di atas yang telah penulis paparkan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang akan dikaji dalam bentuk skripsi dengan mengangkat judul

“Analisis Terhadap Polis Perjanjian PT. *Prudential Life Assurance* Dikaitkan Dengan Perlindungan Tertanggung”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut di atas, maka permasalahan yang akan dibahas adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana hubungan hukum antara PT.*Prudential Life Assurance* dengan tertanggung?
2. Apakah ketentuan hukum yang ada di dalam polis PT.*Prudential Life Assurance* telah memberikan perlindungan kepada tertanggung?
3. Apakah upaya hukum yang dapat ditempuh oleh tertanggung apabila pihak dari PT.*Prudential Life Assurance* tidak memenuhi haknya sesuai dengan ketentuan yang ada di dalam polis ?

1.3 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan penulisan dibagi menjadi 2 (dua) yaitu tujuan umum dan tujuan khusus.

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum penulisan skripsi ini merupakan tujuan yang bersifat akademis, meliputi :

1. Untuk memenuhi dan melengkapi tugas sebagai persyaratan pokok yang bersifat akademis guna mencapai gelar Sarjana Hukum dengan ketentuan Kurikulum Fakultas Hukum Universitas Jember;
2. Sebagai sarana untuk menerapkan ilmu dan pengetahuan hukum yang telah diperoleh dari perkuliahan yang bersifat teoritis dengan praktis yang terjadi di masyarakat;
3. Menambah pengalaman dan memberikan sumbangan pemikiran yang berguna bagi kalangan umum, para mahasiswa fakultas hukum dan almamater;

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus yang hendak dicapai dalam penulisan penulisan skripsi ini yaitu:

1. Untuk mengetahui dan memahami secara terperinci hubungan subyek hukum dengan subyek hukum antara *PT.Prudential Life Assurance* dengan tertanggung.
2. Untuk mengetahui dan memahami sejauh mana *PT.Prudential Life Assurance* telah memberikan perlindungan kepada tertanggung
3. Untuk mengetahui dan memahami upaya hukum yang dapat ditempuh oleh tertanggung apabila pihak dari *PT.Prudential Life Assurance* tidak memenuhi haknya sesuai dengan ketentuan yang ada di dalam polis.

1.4 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan cara kerja bagaimana menemukan atau memperoleh atau menjalankan suatu kegiatan untuk memperoleh hasil yang konkrit. Penggunaan metode penelitian hukum dalam penulisan skripsi ini dapat digunakan untuk menggali, mengolah dan merumuskan bahan-bahan hukum yang

diperoleh sehingga mendapat kesimpulan yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Metode yang tepat diharapkan dapat memberikan alur pemikiran secara berurutan dalam usaha pencapaian pengkajian.

1.4.1 Tipe penelitian

Tipe penelitian yang dipergunakan adalah Penelitian Hukum, yaitu penelitian yang difokuskan untuk mengkaji penerapan kaidah-kaidah atau norma-norma dalam hukum positif yang berlaku. Tipe penelitian Hukum dilakukan dengan cara mengkaji berbagai aturan hukum yang bersifat formil seperti Undang-Undang, peraturan-peraturan serta literatur yang berisi konsep-konsep teoritis yang kemudian dihubungkan dengan permasalahan yang akan dibahas dalam skripsi ini.⁴

1.4.2 Pendekatan Masalah

Penelitian hukum memiliki beberapa pendekatan yang dapat digunakan untuk melaporkan informasi dari berbagai aspek mengenai isu yang sedang dicoba untuk dicari jawabannya. Terkait dengan skripsi ini, penulis menggunakan pendekatan Perundang-Undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*), sebagai berikut :

1. Pendekatan perundang-undangan (*statute approach*).

dimana pendekatan ini dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani. Dalam pendekatan Perundang-Undangan ditunjukkan untuk mempelajari kesesuaian dan konsistensi antara satu Undang-Undang dengan undang-undang lainnya, atau antara undang-undang dengan undang-undang dasar atau antara regulasi dengan peraturan Perundang-Undangan .

Adapun perundang-undangan yang digunakan dalam penyelesaian skripsi ini, penulis menggunakan :

⁴Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum, Edisi Revisi*, Kencana, Jakarta, 2016, hlm. 56

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
 2. Kitab Undang-Undang Hukum Dagang. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 131. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4443);
 3. Undang-Undang Nomor 40 tahun 2014 tentang Peransuransian. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 337. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5618);
 4. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
 5. Polis Asuransi Pt. *Prudential Life Assurance*;
2. Pendekatan Konseptual (*conceptual approach*).

Pendekatan konseptual adalah pendekatan yang beranjak dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang di dalam ilmu hukum. Penulis akan menemukan ide-ide yang melahirkan pengertian-pengertian hukum, konsep-konsep hukum, dan asas-asas hukum yang relevan dengan isu yang dihadapi. Pemahaman akan pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin tersebut merupakan sandaran bagi penulis dalam membangun suatu argumentasi hukum dalam memecahkan isu yang dihadapi .⁵

1.4.3 Sumber Bahan Hukum

Sumber bahan hukum merupakan sarana dari suatu penulisan yang digunakan untuk memecahkan permasalahan yang ada sekaligus memberikan preskripsi mengenai apa yang seyogyanya. Adapun bahan hukum yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah sumber bahan hukum primer, sumber bahan hukum sekunder dan sumber bahan non hukum.

⁵*ibid* hlm. 133

1.4.3.1 Bahan hukum primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang bersifat *otoritatif* artinya mempunyai otoritas. Bahan-bahan hukum primer terdiri dari Perundang-Undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan Perundang-Undangan dan putusan-putusan hakim. Dalam penyusunan proposal skripsi ini bahan hukum primer yang digunakan, meliputi:

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
2. Kitab Undang-Undang Hukum Dagang. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 131. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4443);
3. Undang-Undang Nomor 40 tahun 2014 tentang Peransuransian.
(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 337. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5618) ;
4. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
5. Polis Asuransi *Pt. Prudential Life Assurance*;

1.4.3.2 Bahan hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang diperoleh dari semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi. Publikasi tentang hukum meliputi buku-buku teks, kamus-kamus hukum, jurnal-jurnal hukum, dan komentar-komentar atas putusan pengadilan .

1.4.3.3 Bahan Non Hukum

Bahan non hukum adalah sebagai penunjang dari sumber hukum primer dan sekunder, sumber bahan non hukum dapat berupa internet, ataupun laporan-

laporan penelitian non hukum dan jurnal-jurnal non hukum sepanjang mempunyai relevansi dengan topik penulisan skripsi ini.⁶

1.5 Analisis Bahan Hukum

Proses analisis bahan hukum merupakan proses menemukan jawaban dari pokok permasalahan. Proses ini dilakukan dengan beberapa langkah, yaitu:

1. Mengidentifikasi fakta hukum dan mengeliminasi hal-hal yang tidak relevan untuk menetapkan isu hukum yang hendak dipecahkan;
2. Pengumpulan bahan-bahan hukum yang sekiranya dipandang mempunyai relevansi juga bahan-bahan non hukum;
3. Melakukan telaah atas isu hukum yang diajukan berdasarkan bahan-bahan yang telah dikumpulkan;
4. Menarik kesimpulan dalam bentuk argumentasi yang menjawab isu hukum;
5. Memberikan preskripsi berdasarkan argumentasi yang telah dibangun dalam kesimpulan;⁷

Hasil analisis penelitian tersebut kemudian dibahas untuk mendapatkan pemahaman atas permasalahan sehingga dari pembahasan tersebut dapat ditarik kesimpulan yang dapat dipertanggung jawabkan dengan menggunakan metode deduktif, yaitu dengan cara pengembalian dari kesimpulan dari pembahasan yang bersifat umum menjadi kesimpulan yang bersifat khusus. Dengan demikian, maka dapat dicapai tujuan yang diinginkan di dalam penulisan skripsi, yaitu untuk menjawab pertanyaan yang telah dirumuskan. Sehingga pada akhirnya penulis dapat memberikan preskripsi mengenai apa yang seharusnya dilakukan dan dapat diterapkan.

⁶ *ibid*

⁷ *ibid*, hlm. 213

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Perlindungan Hukum

2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum

Kata Hukum berasal dari bahasa Arab dan merupakan bentuk tunggal. Kata jamaknya adalah “*alkas*” yang selanjutnya diambil alih dalam bahasa Indonesia menjadi “Hukum”. Dalam pengertian Hukum terkandung pengertian erat dengan pengertian yang “dapat melakukan paksaan”. Hukum adalah peraturan yang memaksa, akan tetapi tidak untuk memaksa sesuatu pada seseorang melainkan untuk melindungi kepentingan-kepentingan manusia. Hal ini disebabkan karena kepentingan itu kerap kali diancam atau dilanggar oleh pihak tertentu sehingga perlu mengamankan dan bila perlu memaksa.⁸

Perlindungan yang dapat didefinisikan dalam pasal 2 Peraturan Pemerintah No.2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia

“Fungsi kepolisian adalah salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat.”

Pasal 2 Peraturan Pemerintah No.2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia di atas berisi tentang suatu bentuk pelayanan yang wajib dilaksanakan oleh aparat penegak hukum atau aparat keamanan untuk memberikan rasa aman baik fisik maupun mental, kepada korban dan saksi, dari ancaman, gangguan, teror, dan kekerasan dari pihak manapun, yang diberikan pada tahap penyelidikan, penyidikan, penuntutan, dan atau pemeriksaan di sidang pengadilan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (selanjutnya ditulis KBBI) yang dimaksud perlindungan adalah cara, proses, perbuatan melindungi. Menurut KBBI,

⁸R. Soeroso. *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, 2013, hlm.24

yang dimaksud dengan hukum adalah peraturan atau adat yang secara resmi dianggap mengikat dan berlaku bagi semua orang, yang dilakukan oleh penguasa atau pemerintah (negara).⁹

Menurut philipus M. Hadjon¹⁰, berpendapat bahwa perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan. Menurut Muktie, A. Fadjar¹¹, perlindungan hukum adalah penyempitan dari perlindungan, dalam hal ini hanya perlindungan oleh hukum saja. Perlindungan yang diberikan oleh hukum terkait pula dengan adanya hak dan kewajiban, dalam hal ini yang dimiliki manusia sebagai subjek hukum dalam interaksinya dengan sesama manusia serta lingkungannya. Sehingga subjek hukum manusia memiliki hak dan kewajiban untuk melakukan suatu tindakan hukum.¹²

2.1.2 Bentuk-Bentuk Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan terhadap subjek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang tertulis maupun tidak tertulis, dengan kata lain perlindungan hukum sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum, yaitu konsep dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian. Bentuk perlindungan hukum yang dilakukan oleh aparat negara dapat kita tinjau dari pasal 5 Peraturan Pemerintah No.2 Tahun 2002 tentang Kepolisian yang menyebutkan :

“Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta

⁹ <http://ratnasapitri.blogspot.co.id/2012/03/pengertian-tujuan-dan-sumber-hukum-di.html>. Diakses Pada Tanggal 12 april 2017

¹⁰ <http://tesishukum.com/pengertian-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli/>. Diakses Pada Tanggal 15 April 2017

¹¹ *ibid*

¹² <http://tesishukum.com/pengertian-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli2/>. Diakses Pada Tanggal 23 April 2017

memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri. “

Philipus M. Hadjon membagi bentuk perlindungan hukum menjadi 2 (dua) macam, yaitu:¹³

- a. Perlindungan Hukum Preventif
- b. Perlindungan Hukum Represif

Pengertian ringkas dari preventif itu sendiri adalah tindakan sebagai upaya pencegahan agar tidak terjadi pelanggaran terhadap suatu hukum. Bentuk perlindungan ini diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini terdapat dalam peraturan Perundang-Undangan dengan maksud untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban. Sedangkan represif adalah tindakan yang dilakukan sebagai upaya penanggulangan atas terjadinya pelanggaran. Perlindungan hukum represif merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran.

2.1.3 Tujuan Perlindungan Hukum

Kehadiran hukum dalam masyarakat di antaranya ialah untuk mengintegrasikan dan mengoordinasikan kepentingan-kepentingan yang bisa berbenturan satu sama lain, sehingga bisa ditekan sekecil-kecilnya benturan itu. Setiap warga negara berhak mendapatkan perlindungan hukum tanpa terkecuali. Perlindungan hukum harus sejalan dengan tujuan hukum secara umum, yaitu untuk menegakkan keadilan, sehingga ketertiban dan ketentraman masyarakat dapat diwujudkan oleh aparat yang berwenang seperti yang tertuang dalam Pasal 4 Peraturan Pemerintah No.2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia,

“Kepolisian Negara Republik Indonesia bertujuan untuk mewujudkan keamanan dalam negeri yang meliputi terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat, tertib

¹³ Philipus M. Hadjon, *Op.Cit.*, hlm. 15

dan tegaknya hukum, terselenggaranya perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat, serta terbinanya ketenteraman masyarakat dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia.”

Hukum juga memberikan petunjuk apa yang harus diperbuat mana yang tidak boleh, sehingga segala sesuatu dapat berjalan tertib dan teratur. Kesemuanya ini dimungkinkan karena hukum mempunyai sifat dan watak mengatur tingkah laku manusia serta mempunyai ciri memerintah dan melarang. Begitu pula hukum dapat memaksa agar hukum itu ditaati anggota masyarakat.¹⁴ Peraturan-peraturan hukum yang bersifat mengatur dalam perhubungan anggota masyarakat untuk patuh menaatinya, menyebabkan terdapatnya keseimbangan dalam tiap hubungan dalam masyarakat.

2.2 Asuransi

2.2.1 Pengertian Asuransi

Asuransi adalah sarana untuk mengalihkan risiko yang mungkin terjadi di kemudian hari. Asuransi dalam bahasa Belanda disebut “*Verzekering*” yang berarti pertanggungan. Ada 2 (dua) pihak yang terlibat dalam asuransi, yaitu pihak penanggung, yang sanggup menjamin serta menanggung pihak lain yang akan mendapat suatu penggantian kerugian yang mungkin akan dideritanya sebagai suatu akibat dari suatu peristiwa yang belum tentu terjadi. Pihak tertanggung yang akan menerima ganti kerugian yang terjadi di luar dugaan pihak tertanggung, sebagai bentuk adanya suatu perjanjian pihak tertanggung diwajibkan membayar sejumlah uang kepada pihak penanggung yang disebut premi.¹⁵

KUHD memberi definisi asuransi dalam Pasal 246 yang menyatakan :

“Asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian, dengan mana seseorang penanggung mengingatkan diri kepada seorang tertanggung dengan menerima suatu premi,

¹⁴ Roscoe Pounds dan Bernad L. Tanya, *Theory Hukum : Strategi Lintas Ruang dan Generasi*, Surabaya : Kita, 2006 hlm 36

¹⁵ Angger Sigit Pramukti dan Andre Budiman Panjaitan, *Pokok-Pokok Hukum Asuransi*, Yogyakarta : Pustaka Yustisia, 2016 , hlm 6

untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu premi, untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tak tertentu.”

Menurut pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Peransuransian, pengertian asuransi atau pertanggungan adalah:

Asuransi adalah perjanjian antara dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis, yang menjadi dasar bagi penerimaan premi bagi 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.

ketentuan pasal 1 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian di atas mengemukakan, asuransi adalah suatu perjanjian antara penanggung, yang dengan imbalan pembayaran suatu premi yang telah disepakati, berjanji untuk memberikan suatu penggantian atau manfaat kepada tertanggung pada satu pihak dan tertanggung atau pihak yang ditunjuk sebagai pihak lainnya.

2.2.2 Macam-Macam Asuransi

Asuransi atau pertanggungan yang merupakan terjemahan dari *insurance* atau *verzekering*, timbul karena kebutuhan manusia. Asuransi dalam terminology hukum merupakan suatu perjanjian, oleh karena itu perjanjian itu sendiri harus ditaati oleh kedua belah pihak yang berjanji. Menurut Undang-Undang No. 40 tahun 2014 tentang Perasuransian,

macam-macam atau ruang lingkup usaha perasuransian terdapat pada pasal 2 yang menyebutkan :

- 1) Perusahaan asuransi umum hanya dapat menyelenggarakan:
 - a. Usaha Asuransi Umum, termasuk lini usaha asuransi kesehatan dan lini usaha asuransi kecelakaan diri; dan
 - b. Usaha Reasuransi untuk risiko Perusahaan Asuransi Umum lain.
- 2) Perusahaan asuransi jiwa hanya dapat menyelenggarakan Usaha Asuransi Jiwa termasuk lini usaha anuitas, lini usaha asuransi kesehatan, dan lini usaha asuransi kecelakaan diri.
- 3) Perusahaan reasuransi hanya dapat menyelenggarakan Usaha Reasuransi.

Adapun beberapa penggolongan atau macam-macam asuransi yaitu sebagai berikut:¹⁶

1. Penggolongan secara yuridis, yaitu:
 - a. Asuransi Kerugian (*schadeverzekering*) adalah suatu perjanjian asuransi yang berisikan ketentuan bahwa penanggung mengikat dirinya untuk melakukan prestasi berupa memberikan ganti kerugian kepada tertanggung seimbang dengan kerugian yang diderita oleh pihak yang disebut terakhir.
 - b. Asuransi Jumlah (*sommenverzekering*) adalah suatu perjanjian asuransi yang berisi ketentuan bahwa penanggung terikat untuk melakukan prestasi berupa pembayaran sejumlah uang yang besarnya sudah ditentukan sebelumnya.
2. Penggolongan berdasarkan kriteria ada tidaknya kehendak bebas para pihak, yaitu:
 - a. Asuransi Sukarela (*voluntary insurance*) adalah suatu perjanjian asuransi yang terjadinya didasarkan kehendak bebas dari pihak-pihak yang mengadakannya.
 - b. Asuransi Wajib (*compulsory insurance*) adalah asuransi wajib yang terbentuk diharuskan oleh suatu ketentuan perundang-undangan
3. Penggolongan berdasarkan tujuan, yaitu:
 - a. Asuransi Komersial (*commercial insurance*) diadakan oleh perusahaan asuransi sebagai suatu bisnis, sehingga tujuan utama adalah memperoleh keuntungan

¹⁶ Man Suparman Sastrawidjaja, *Aspek-aspek Hukum Asuransi dan Surat Berharga*, Bandung, : Alumni, 2003 , hlm. 80

- b. Asuransi Sosial (*social insurance*) diselenggarakan tidak dengan tujuan memperoleh keuntungan, tetapi bermaksud memberikan jaminan sosial (*social security*) kepada masyarakat atau sekelompok masyarakat.
4. Penggolongan berdasarkan sifat dari penanggung yaitu:
 - a. Asuransi Premi (*oremierverszekering*) merupakan suatu perjanjian asuransi antara penanggung dan masing-masing tertanggung dan antara tertanggung yang satu dengan yang lain tidak ada hubungan hukum
 - b. Asuransi Saling Menanggung (*onderlingevezekering*) merupakan asuransi saling menanggung terdapat suatu perkumpulan yang terdiri dari para tertanggung sebagai anggota.

2.2.3 Tujuan dan Manfaat Asuransi

1. Tujuan Asuransi

Tujuan pertanggungan adalah bersifat ekonomi, yaitu bahwa seseorang yang menghendaki supaya risiko yang diakibatkan oleh peristiwa tertentu dapat diperalihkan kepada pihak lain dengan diperjanjikan sebelumnya dengan syarat-syarat yang disepakati bersama.¹⁷

Pasal 246 KUHD menjelaskan bahwa tujuan asuransi yaitu seorang menghendaki supaya risiko yang diakibatkan oleh suatu peristiwa tertentu dapat diperalihkan kepada pihak lain dengan diperjanjikan sebelumnya dengan syarat yang telah disepakati bersama. Peralihan risiko kepada penanggung dari tertanggung ini, sebelumnya harus diikuti dengan suatu pembayaran sejumlah uang (premi) oleh tertanggung itu sendiri.

Menurut Undang-Undang No. 40 tahun 2014 tentang Perasuransian, tujuan dari suatu asuransi adalah mengalihkan risiko dari tertanggung yang mempunyai kepentingan terhadap obyek asuransi kepada penanggung yang timbul sebagai akibat adanya ancaman bahaya terhadap harta kekayaan atau terhadap jiwanya, serta membayar ganti kerugian, pembayaran santunan dan untuk kesejahteraan anggota.

Menurut Suparman Sastrawidjaja, Asuransi atau pertanggungan mempunyai tujuan utama yakni untuk memberikan ganti kerugian kepada

¹⁷ Ingrid Tan. *Buku Pintar Asuransi*, Yogyakarta: Andi Offset, 2009, hlm 15

tertanggung.¹⁸ Dalam hal ini penanggung mengikatkan dirinya untuk memberikan ganti kerugian kepada tertanggung apabila yang bersangkutan menderita kerugian karena kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tidak pasti.

Adapun tujuan pertanggungan yang lain yaitu mengalihkan risiko yang ditimbulkan peristiwa-peristiwa tertentu yang tidak dapat diharapkan terjadinya itu kepada pihak lain yang mengambil risiko itu untuk mengganti kerugian.¹⁹ Usaha mengalihkan risiko ini banyak dilakukan dengan melalui perjanjian asuransi dan sehubungan dengan usaha tersebut, seseorang yang menghadapi suatu risiko dapat mengadakan perjanjian asuransi dengan penanggung, sehingga nantinya pihak terakhir ini akan memberikan ganti kerugian atau sejumlah uang apabila risiko dimaksudkan menjadi kenyataan. Dimana terlebih dahulu pihak yang menanggung risiko tersebut akan menerima premi dari pihak pertama.

2. Manfaat Asuransi

Menurut Herman Darmawi, menjelaskan bahwa asuransi mempunyai banyak manfaat yaitu, sebagai berikut:²⁰

1. Asuransi Melindungi Risiko Investasi
Asuransi mengambil alih risiko dan ketidakpastian dari perusahaan yang berusaha memperoleh keuntungan dalam bidang usahanya.
2. Asuransi sebagai Sumber Dana Investasi
Usaha peransuransian sebagai salah satu lembaga keuangan non-bang yang menghimpun dana masyarakat, semakin penting peranannya sebagai sumber modal untuk investasi di berbagai bidang.
3. Asuransi untuk Melengkapi Persyaratan Kredit
Kredit lebih percaya pada perusahaan yang risiko kegiatan usahanya diasuransikan.
4. Asurani dapat Mengurangi Kekhawatiran

¹⁸*ibid*

¹⁹ Sri Rejeki Hartono, *Hukum Asuransi dan Perusahaan Asuransi*, Jakarta: Sinar Grafika, 2001 Hal.15

²⁰ Herman Darmawi, *Manajemen Asuransi*, Jakarta: Bumi Aksara, 2000, hlm 4

Perusahaan asuransi dapat mengurangi ketidakpastian bebas ekonomi dari kerugian yang tidak pasti dalam setiap kegiatan bisnis

5. Asuransi Mengurangi Biaya Modal

Tingkat pengembalian (*return*) atas modal yang di investasikan akan cukup besar karena menanggung biaya yang besar.

Asuransi sebagai suatu usaha untuk mengatasi atau mengalihkan bahaya atau risiko yang terjadi pada suatu peristiwa yang tak pasti dengan melalui perjanjian asuransi yang disepakati sebelumnya oleh para pihak, memiliki manfaat tersendiri bagi pihak-pihak tertentu. Adapun manfaat asuransi tersebut adalah:²¹

1. Asuransi dapat memberikan rasa terjamin atau rasa aman dalam menjalankan usaha. Hal ini karena seseorang akan terlepas dari kekhawatiran akan tertimpa kerugian akibat suatu peristiwa yang tidak diharapkan, sebab walaupun tertimpa akan mendapat ganti rugi dari perusahaan asuransi.
2. Asuransi dapat menaikkan efisiensi dan kegiatan perusahaan, sebab dengan memeralihkan risiko yang lebih besar kepada perusahaan itu akan mencurahkan perhatian dan pikirannya pada peningkatan usahanya.
3. Asuransi dapat mengurangi timbulnya kerugian-kerugian. Dengan ditutupnya perjanjian asuransi, maka risiko yang mungkin dialami seseorang dapat ditutup oleh perusahaan asuransi.
4. Asuransi merupakan alat untuk membentuk modal pendapatan atau untuk harapan masa depan. Hal ini merupakan fungsi menabung dari asuransi, terutama dalam asuransi jiwa.

2.3 Perjanjian Asuransi

2.3.1 Pengertian Perjanjian Asuransi

Dari sudut pandang hukum, asuransi merupakan suatu kontrak (perjanjian) pertanggungans risiko antara tertanggung dengan penanggung. Penanggung berjanji akan membayar kerugian yang disebabkan oleh risiko yang dipertanggungkan kepada tertanggung, sedangkan tertanggung

²¹ <http://www.prudent.web./asuransi.-bagi-kehidupan-kita.html>, Diakses Pada Tanggal 10 juni 2017

membayar premi secara periodik kepada penanggung.²² Perjanjian asuransi diadakan dengan maksud untuk memperoleh suatu kepastian atas kembalinya keadaan (ekonomi) sesuai dengan semula sebelum terjadi peristiwa.

Di dalam Pasal 246 KUHD dinyatakan bahwa :

“Asuransi adalah suatu perjanjian dengan mana seorang penanggung mengikatkan dirinya kepada seorang tertanggung dengan menerima suatu premi untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian atau kehilangan yang diharapkan mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tidak menentu.”

Di dalam Pasal 246 KUHD yang memberikan batasan perjanjian asuransi, merupakan satu pasal kunci di dalam sistem pengaturan perjanjian asuransi. Pasal tersebut mengatur suatu hubungan hukum dengan syarat tertentu yang harus dipenuhi bagi suatu perjanjian sehingga perjanjian yang bersangkutan dapat disebut sebagai perjanjian asuransi. Sifat khusus yang ditentukan di dalam pasal 246 KUHD inilah yang merupakan dasar dari perjanjian asuransi, yang akan didukung oleh asas-asas penting lain yang diatur lebih lanjut dalam KUHD.

Pengertian Asuransi adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, yaitu pihak 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 akibat suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungjawabkan.²³

Berdasarkan definisi asuransi di atas, asuransi adalah suatu perjanjian dimana penanggung menerima premi dan mengikat dirinya terhadap tertanggung untuk menanggung kerugian karena kehilangan,

²² Herman Darmawi, *Op Cit*, hlm. 2

²³ Sentosa Sembiring, *Hukum Asuransi*, Bandung : Nuansa Aulia, 2014, hlm 17

kerugian atau ketiadaan keuntungan yang mungkin timbul karena peristiwa yang tidak pasti. Pada dasarnya perjanjian asuransi adalah perjanjian timbal balik antara tertanggung di satu pihak dengan penanggung di lain pihak yang mempunyai kedudukan seimbang.

2.3.2 Asas-Asas Perjanjian Asuransi

Perjanjian asuransi atau pertanggungan merupakan suatu perjanjian yang mempunyai sifat yang khusus dan unik, sehingga perjanjian ini mempunyai karakteristik tertentu yang sangat khas dibandingkan dengan jenis perjanjian lain. Secara umum perjanjian asuransi harus memenuhi syarat-syarat umum perjanjian dan disamping itu perjanjian ini masih harus memenuhi asas-asas tertentu yang mewujudkan sifat atau ciri khusus dari perjanjian asuransi sendiri.

Asas-asas perjanjian asuransi diatur di dalam Buku 1 Bab IX KUHD, hampir seluruhnya merupakan asas-asas yang berlaku bagi asuransi kerugian pada umumnya. Asas-asas termaksud pada umumnya memberikan pengamanan terhadap kepentingan-kepentingan yang berkaitan dengan pemilikan dan kebendaan. Asas-asas umum asuransi yang dianut dalam pelaksanaan perjanjian asuransi adalah sebagai berikut:²⁴

1. Asas Idemnititas, adalah suatu asas utama dalam perjanjian asuransi, karena merupakan asas yang mendasari mekanisme kerja dan memberi arah tujuan dari perjanjian asuransi itu sendiri. Perjanjian asuransi mempunyai tujuan utama dan spesifik ialah untuk memberikan suatu ganti kerugian kepada pihak tertanggung oleh pihak penanggung.
2. Asas kepentingan yang dapat diasuransikan, Merupakan asas utama kedua dalam perjanjian asuransi atau pertanggungan. Maksudnya adalah bahwa pihak tertanggung mempunyai keterlibatan sedemikian rupa dengan akibat dari suatu peristiwa yang belum pasti terjadinya dan yang bersangkutan menjadi menderita kerugian. Diatur dalam Pasal 250 dan Pasal 268 KUHD.

²⁴ Sri Rejeki Hartono, *Op Cit*, hlm.94

3. Asas kejujuran yang sempurna, Asas kejujuran ini sebenarnya merupakan asas bagi setiap perjanjian, sehingga harus dipenuhi oleh para pihak yang mengadakan perjanjian. Tidak dipenuhinya asas ini pada saat akan menutup suatu perjanjian akan menyebabkan adanya cacat kehendak, sebagaimana makna dari seluruh ketentuan-ketentuan dasar yang diatur oleh Pasal 1320-1329 KUHP.
4. Asas subrogasi bagi penanggung, Meskipun tidak mempengaruhi sah atau tidaknya perjanjian asuransi, perlu dibahas, karena merupakan salah satu asas perjanjian asuransi yang selalu ditegakkan pada saat-saat dan keadaan tertentu dalam rangka menerapkan asas pertama perjanjian asuransi ialah dalam rangka tujuan pemberian ganti rugi ialah asas idemnitatis. Diatur dalam Pasal 284 KUHD.

2.4 Penanggung Dan Tertanggung

2.4.1 Pengertian Penanggung dan Tertanggung

Penanggung adalah badan hukum yang memberikan jasa dalam penanggulangan risiko yang dikaitkan dengan hidup atau matinya seseorang yang diasuransikan. Penanggung dalam Asuransi yakni perusahaan yang merupakan badan hukum milik swasta atau badan hukum milik Negara yang bertanggung jawab menggantikan resiko seseorang yang sebelumnya telah melakukan suatu kesepakatan. Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian Pasal 1 angka 23, Tertanggung adalah Pihak yang menghadapi risiko sebagaimana diatur dalam perjanjian Asuransi atau perjanjian reasuransi. Tertanggung merupakan seseorang yang memanfaatkan jasa dari perusahaan asuransi, baik milik swasta ataupun milik Negara yang menerima manfaat pertanggungan dari perusahaan asuransi apabila dirinya mengalami risiko.

Menurut Abdulkadir Muhammad Penanggung dan tertanggung memiliki hak dan kewajiban. Penanggung wajib memikul risiko yang dialihkan kepadanya dan berhak memperoleh pembayaran premi. Sedangkan tertanggung wajib membayar premi dan berhak memperoleh perlindungan dan ganti rugi atas harta miliknya.²⁵

²⁵ Abdulkadir Muhammad, *Op Cit* hlm 54

2.4.2 Hak dan Kewajiban Penanggung

Dalam perjanjian asuransi kecelakaan diri, prestasi tersebut berupa pelaksanaan hak dan kewajiban. Menurut Man Suparman Sastrawidjaja, Hak penanggung yaitu sebagai berikut:²⁶

2. Menuntut pembayaran premi kepada tertanggung sesuai dengan perjanjian;
3. Meminta keterangan yang benar dan lengkap kepada tertanggung yang berkaitan dengan obyek yang diasuransikan kepadanya;
4. Memiliki premi dan bahkan menuntutnya dalam hal peristiwa yang diperjanjikan terjadi tetapi disebabkan oleh kesalahan tertanggung sendiri;
5. Melakukan asuransi kembali kepada penanggung yang lain, dengan maksud untuk membagi risiko yang dihadapinya.

Sedangkan kewajiban Penanggung adalah:²⁷

1. Memberitahukan 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;
2. Menandatangani dan menyerahkan polis kepada tertanggung;
3. Mengembalikan premi kepada tertanggung jika asuransi batal atau gugur, dengan syarat tertanggung belum menanggung risiko sebagian atau seluruhnya.

2.4.3 Hak dan Kewajiban Tertanggung

Menurut Man Suparman Sastrawidjaja. Adapun Hak Tertanggung yaitu sebagai berikut:²⁸

1. Menuntut agar polis segera ditandatangani oleh penanggung
2. Menuntut agar polis segera diserahkan oleh penanggung
3. Meminta ganti kerugian kepada penanggung

Sedangkan kewajiban tertanggung adalah sebagai berikut:²⁹

1. Membayar premi kepada penanggung;
2. Memberikan keterangan yang benar kepada penanggung mengenai obyek yang diasuransikan;

²⁶ Man Suparman Sastrawidjaja, *Op Cit.* hlm 22

²⁷ Man Suparman Sastrawidjaja *Op Cit* hlm 23

²⁸ Man Suparman Sastrawidjaja *Op Cit.* hlm 20

²⁹ *Op Cit.*

3. Memberitahukan kepada penanggung bahwa telah terjadi peristiwa yang menimpa obyek yang diasuransikan, beserta usaha-usaha pencegahannya.

2.5 Polis dan Klaim

2.5.1 Pengertian Polis

Polis Asuransi adalah suatu perjanjian asuransi atau pertanggungan yang bersifat konsensual (adanya kesepakatan), pada umumnya harus dibuat secara tertulis dalam suatu akta antara pihak yang mengadakan perjanjian. Pada akta yang dibuat secara tertulis itu dinamakan “polis”. Jadi, polis adalah tanda bukti perjanjian pertanggungan yang merupakan bukti tertulis. Sesuai dengan ketentuan pasal 255 KUHD, asuransi jiwa harus diadakan secara tertulis dengan bentuk akta yang disebut polis. Menurut ketentuan pasal 304 KUHD menyebutkan,

- “Polis asuransi jiwa memuat :
- a. hari diadakan asuransi;
 - b. nama tertanggung;
 - c. nama orang yang jiwanya di asuransikan;
 - d. saat mulai dan berakhirnya evenemen;
 - e. jumlah asuransi;
 - f. premi asuransi;”

2.5.2 Isi Polis

Kegiatan utama dari perusahaan asuransi adalah melakukan penanggungan terhadap peristiwa yang belum pasti. Dalam hal ini perusahaan asuransi memberikan janji-janji yang dicantumkan dalam suatu kontrak yang dikenal dengan istilah polis. Dalam polis tersebut dapat memuat mengenai syarat-syarat pembayaran klaim, kapan perusahaan asuransi membayar yang akan ditanggung dan jumlah yang akan dibayar. Dalam hal ini bentuk polis antara perusahaan asuransi satu dengan yang lainnya akan berbeda karena bentuk perjanjian tersebut asanya adalah

kebebasan bertindak antara dua belah pihak untuk membuat suatu perjanjian.³⁰

Seperti halnya pada asuransi umum atau asuransi ganti rugi, perwujudan dari perjanjian asuransi dituangkan dalam bentuk Polis. Ada pun syarat-syarat yang harus dicantumkan dalam Polis Asuransi Jiwa, dijabarkan dalam Pasal 304 KUHD sebagai berikut.

“Polis asuransi jiwa harus memuat :³¹

1. Hari ditutupnya pertanggungan;
2. nama tertanggung;
3. nama orang yang jiwanya dipertanggungjawabkan;
4. saat mulai berlaku dan berakhirnya bahaya bagi penanggung;
5. jumlah uang untuk mana diadakan pertanggungan, dan
6. premi pertanggungan tersebut.”

2.5.3 Pengertian Klaim

Menurut Daryanto, Klaim adalah tuntutan pengakuan atas suatu fakta bahwa seseorang berhak (memiliki atau mempunyai) atas sesuatu pernyataan tentang suatu fakta atau kebenaran tertentu.³²

Sedangkan Klaim asuransi jiwa adalah :

Suatu tuntutan dari pihak pemegang polis atau yang ditunjuk kepada pihak asuransi, atas sejumlah pembayaran uang pertanggungan (UP) atau nilai tunai yang timbul karena syarat-syarat dalam perjanjian asuransinya telah dipenuhi.³³

Sebelum klaim asuransi disetujui perusahaan akan meninjau validitasnya. Perlindungan asuransi yang akan diberikan dapat berupa asuransi jiwa, properti, kesehatan atau sesuai dengan program asuransi yang di ikuti. Terdapat banyak jenis program asuransi diantaranya adalah kematian, kehilangan, kerusakan atau sakit, di mana melibatkan pembayaran premi secara teratur dalam jangka waktu tertentu sesuai dengan yang telah ditentukan sebagai ganti polis untuk mendapatkan perlindungan dari program asuransi yang diikuti. Sebelum pengajuan

³⁰ Angger Sigit Pramukti dan Andre Budiman Panjaitan *Op Cit* hlm 35

³¹ Sentosa Sembiring , *Op Cit* hlm 47

³² Daryanto, *kamus bahasa indonesia lengkap*, Surabaya: Apollo;1997, hlm 371

³³ <http://www.Bumiputera/klaim> Diakses Pada Tanggal 15 juli 2017

klaim bertanggung harus memastikan bahwa klaim sesuai dengan yang tertera dalam polis antara lain resiko yang dijamin dan yang tidak dijamin, barang yang dijamin dan yang tidak dijamin. Hal lain yang juga perlu untuk diperhatikan adalah polis masih berlaku (*inforce*), Polis tidak dalam masa tunggu masa mulai berlakunya dan klaim termasuk dalam pertanggung. ³⁴

2.5.4 Tata Cara Pengajuan Klaim

Saat melakukan klaim terdapat 3 tahapan yang harus di lalui, tiga tahapan dalam klaim asuransi adalah *notification*, *investigation*, dan *submission*. *Notification* adalah batas waktu pelaporan klaim sesuai dengan ketentuan dari polis asuransi dan Melaporkan pada perusahaan asuransi secara tertulis. *Investigation* adalah tahap investigasi, terdapat beberapa hal yang perlu bertanggung ketahui antra lain *Fact-finding Survey* di lokasi. Dokumen pembuktian dari nilai kerugian dan Penunjukkan Jasa penilai kerugian. *Submission* adalah Pengiriman dokumen yang mendukung klaim Pemeriksaan kesesuaian dokumen sesuai dengan polis. ³⁵

Tahapan Umum Pemrosesan Klaim Pada Asuransi Jiwa PT. *Prudential Life Assurance* Adalah :

1. Formulir klaim diisi oleh Tertanggung (Pemegang Polis) atau Ahli Waris (untuk klaim meninggal) dengan menyertakan surat keterangan dari dokter.
2. Pemegang Polis / Tertanggung / Ahli Waris menyerahkan dokumen penunjang klaim kepada Perusahaan, seperti: kwitansi asli, hasil rekam medis, hasil laboratorium, laporan kepolisian (jika klaim atas kecelakaan) dan lain-lain.
3. Perusahaan melakukan proses validasi terhadap dokumen pelengkap dan verifikasi kepada Pemegang Polis / Tertanggung / Ahli Waris dan / atau Dokter atau rumah sakit bila diperlukan.

2017 ³⁴ <http://daunbuah.com/pengertian-klaim-asuransi/> Diakses Pada Tanggal 3 September

³⁵ *ibid*

4. Apabila hasil validasi dan verifikasi oleh Perusahaan sudah sesuai dengan ketentuan, maka pembayaran klaim akan diproses oleh bagian klaim.
5. Manfaat asuransi dibayarkan / ditransfer kepada Pemegang Polis/Tertanggung/ Ahli Waris terkait.³⁶

2.6 PT. *Prudential Life Assurance*

2.6.1 Sejarah Berdirinya PT. *Prudential Life Assurance*

PT. *Prudential Life Assurance* sudah hadir dan memberikan pelayanan sejak tahun 1848 atau tepatnya tanggal 30 Mei 1848 di Hatton Garden, London. Dengan nama perusahaan adalah *The Prudential Mutual Assurance Investment and Loan Association*. Di Indonesia Prudential Didirikan pada tahun 1995, PT. *Prudential Life Assurance (Prudential Indonesia)* merupakan bagian dari *Prudential plc*, sebuah grup perusahaan jasa keuangan terkemuka di Inggris. Sebagai bagian dari Grup yang berpengalaman lebih dari 168 tahun di industri asuransi jiwa, *Prudential Indonesia* memiliki komitmen untuk mengembangkan bisnisnya di Indonesia.

PT. *Prudential Life Assurance* Indonesia memiliki izin usaha dibidang asuransi jiwa patungan berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan Indonesia Nomor: 241/KMK.017/1995 tanggal 1 Juni 1995 juncto Surat Menteri Keuangan Nomor: S.191/MK.6/2001 tanggal 6 Maret 2001 juncto Surat Menteri Keuangan Nomor S.614/MK.6/2001 tanggal 23 Oktober 2001 juncto Surat Menteri Keuangan Nomor S-9077/BL/2008 tanggal 19 Desember 2008. PT. *Prudential Life Assurance* juga memiliki izin usaha Unit Syariah berdasarkan surat Menteri Keuangan Nomor KEP 167/KM.10/2007 yang dikeluarkan pada tanggal 20 Agustus 2007. Sejak peluncuran produk asuransi terkait investasi (*unit link*) di tahun 1999, PT. *Prudential Life Assurance* Indonesia telah menjadi pemimpin pasar untuk kategori produk tersebut di Indonesia, perlu kita pahami *Unit link* merupakan asuransi nontradisional. *Unit link* merupakan asuransi dengan

³⁶ <http://asuransiprudentialsby.blogspot.co.id/p/cara-claim.html> Diakses Pada Tanggal 15 Juli 2017

dua kantong, untuk proteksi dan Kantong untuk investasi. Uang premi yang dibayarkan sebagian digunakan untuk membayar proteksi dan sebagian lagi ditempatkan pada reksadana dalam bentuk *Unit link*. Pemegang polis akan diminta memilih dimana akan menempatkan investasinya, apakah pada reksadana saham, reksadana campuran, reksadana pendapatan tetap atau pasar uang.³⁷

PT. *Prudential Life Assurance* Indonesia menyediakan berbagai produk dan layanan yang dirancang untuk memenuhi dan melengkapi setiap kebutuhan keuangan para nasabahnya di Indonesia. PT. *Prudential Life Assurance* Indonesia juga telah mendirikan unit bisnis Syariah sejak tahun 2007 dan dipercaya sebagai pemimpin pasar asuransi jiwa syariah di Indonesia sejak pendiriannya. Sampai dengan 31 Desember 2016, PT. *Prudential Life Assurance* Indonesia memiliki kantor pusat di Jakarta dan kantor pemasaran di Medan, Surabaya, Bandung, Denpasar, Batam dan Semarang. *Prudential* Indonesia melayani lebih dari 2,4 juta nasabah melalui lebih dari 260.000 tenaga pemasar berlisensi di 393 Kantor Pemasaran Mandiri (KPM) di seluruh Nusantara termasuk Jakarta, Surabaya, Medan, Bandung, Yogyakarta, Batam dan Bali.³⁸

2.6.2 Kegiatan Usaha PT. *Prudential Life Assurance*

PT. *Prudential Life Assurance* plc memiliki tujuan untuk membantu masyarakat dalam meningkatkan dan melindungi keuangan mereka dan keluarga, dengan cara menyediakan produk-produk tabungan sekaligus proteksi yang sesuai

Grup PT. *Prudential Life Assurance* memiliki posisi yang kuat pada 3 pasar terbesar dan paling menguntungkan di dunia, yaitu Inggris Raya & Eropa, Amerika Serikat dan Asia. Pada ketiga pasar ini, kekayaan global yang terus meningkat dan demografi yang dinamis memunculkan

³⁷ Budi Untung, *Cerdas Asuransi Investasi Proteksi*, Yogyakarta: Andi Offset, 2015, hlm

³⁸ https://www.prudential.co.id/corp/prudential_in_id/header/aboutus/ourhistory/index.html Diakses Pada Tanggal 15 Juli 2017

permintaan besar untuk produk tabungan, sekaligus proteksi jangka panjang.

Prudential Indonesia memiliki komitmen untuk terus mengembangkan bisnisnya di Indonesia Dengan menggabungkan pengalaman international dibidang asuransi jiwa dengan pengetahuan tata cara bisnis lokal. *Prudential* Indonesia telah menjadi pemimpin pasar dalam penjualan produk asuransi jiwa yang dikaitkan dengan investasi (*unit link*). Sebagai pemimpin pasar, *Prudential* Indonesia selalu berusaha untuk menyediakan produk unit link yang dirancang untuk memenuhi dan melengkapi kebutuhan nasabahnya, dalam setiap tahap kehidupan, mulai dari usia kerja, pernikahan, kelahiran anak, pendidikan anak hingga masa pensiun.³⁹

³⁹ https://www.prudential.co.id/corp/prudential_in_id/header/aboutus/ Diakses Pada Tanggal 15 Juli 2017

BAB 3

PEMBAHASAN

3.1 Hubungan hukum antara PT. *Prudential Life Assurance* dengan tertanggung

Asuransi timbul karena kebutuhan manusia. Manusia dalam mengarungi kehidupan ini selalu dihadapkan pada sesuatu peristiwa yang tidak pasti yang bisa menguntungkan dan bahkan juga merugikan, peristiwa yang pastinya tidak diinginkan setiap manusia adalah peristiwa yang merugikan dan mengancam keselamatan, peristiwa itu disebut dengan resiko. Mengatasi resiko dapat dilakukan dengan cara mengalihkan dan membagi resiko tersebut kepada pihak lain, dan ada pihak ketiga yang bersedia menerima resiko. Saat ini, usaha mengalihkan atau membagi resiko banyak dilakukan dengan perjanjian asuransi. Sehubungan dengan usaha perasuransian, seseorang yang menghadapi suatu resiko yang disebut tertanggung mengadakan perjanjian asuransi dengan penanggung, sehingga penanggung yakni perusahaan asuransi tersebut akan memberikan penggantian sejumlah kerugian atau sejumlah uang apabila resiko itu benar-benar terjadi. Sebagai kontrak prestasinya, pihak yang menanggung resiko tersebut akan menerima premi dari pihak pertama atau disebut tertanggung.

Hubungan hukum antara perusahaan asuransi dengan tertanggung adalah merupakan suatu perjanjian, dan telah diatur di dalam Undang-Undang, diantaranya terdapat pada Pasal 1233 KUHPer menyatakan bahwa “Perikatan lahir karena suatu persetujuan atau karena undang-undang.” Juga diatur kembali dalam Pasal 1338 KUHPer yang menyatakan bahwa:

“Semua persetujuan yang dibuat sesuai dengan Undang-Undang berlaku sebagai Undang-Undang bagi mereka yang membuatnya. Persetujuan itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang ditentukan oleh Undang-Undang. Persetujuan harus

dilaksanakan dengan itikad baik.”

Selain terdapat pada KUHPer, perjanjian asuransi juga diatur dalam Selain pasal 255 KUHD juga terdapat pasal 257 ayat (1) KUHD yang menyebutkan bahwa:

“Perjanjian pertanggungan diterbitkan seketika setelah ia ditutup; hak-hak dan kewajiban-kewajiban bertimbal-balik dari si penanggung dan si tertanggung mulai berlaku semenjak saat itu, bahkan sebelum polisnya ditandatangani”.

Perjanjian asuransi bersifat mengikat dan melahirkan kewajiban bagi masing-masing pihak setelah pihak yang bersangkutan dalam perjanjian asuransi tersebut mencapai kesepakatan. Suatu kontrak atau perjanjian harus memenuhi syarat sahnya perjanjian, yaitu kata sepakat, kecakapan, hal tertentu dan suatu sebab yang halal, sebagaimana ditentukan dalam pasal 1320 KUHPer. Dengan dipenuhinya empat syarat sahnya perjanjian tersebut maka suatu perjanjian menjadi sah dan mengikat secara hukum bagi para pihak yang membuatnya, maka diterbitkanlah polis yang merupakan Undang-Undang bagi penanggung dan tertanggung yang harus dipatuhi oleh kedua belah pihak. Pasal 255 KUHD yang menyatakan “bahwa pertanggungan harus dilakukan secara tertulis dengan akta, yang diberi nama polis.” Sebagai sebuah produk jasa keuangan, asuransi memberikan perlindungan atas berbagai potensi kerugian dan atau kehilangan, yang diakibatkan terjadinya sebuah resiko atau rangkaian resiko yang dijamin. Polis hanya ditandatangani oleh penanggung, sementara tertanggung menandatangani surat pengajuan asuransi yang menjadi dasar pembuatan polis, surat pengajuan asuransi merupakan dokumen awal serta merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari polis, surat pengajuan asuransi harus dilengkapi dengan data-data yang benar dan sesuai dengan kondisi objek pertanggungan yang akan diasuransikan. Setelah disetujuinya oleh penanggung, penanggung akan segera menerbitkan polis yang berisi persyaratan dan kondisi pertanggungan, prosedur pemrosesan klaim, serta mengatur hak dan kewajiban tertanggung dan penanggung. Didalam polis juga dijelaskan bagaimana tata cara pelaksanaan pertanggungan berjalan

hingga pengajuan dan penyelesaian klaim atau ganti rugi dibayar penanggung kepada tertanggung.

3.1.1 Terjadinya Hubungan Hukum Dan Dimulainya Pengalihan Resiko pada tertanggung PT. *Prudential Life Assurance*

Prudential adalah suatu perusahaan agency yang mempercayakan dan memberi wewenang kepada agen untuk melakukan transaksi dengan pihak ketiga. Dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Pasal (1) angka 28 disebutkan bahwa :

“Agen asuransi adalah orang yang bekerja sendiri atau bekerja pada badan usaha, yang bertindak untuk dan atas nama perusahaan asuransi atau perusahaan asuransi syariah dan memenuhi persyaratan untuk mewakili perusahaan asuransi atau perusahaan asuransi syariah memasarkan produk Asuransi atau produk Asuransi Syariah.”

Hubungan hukum antara Prudential dengan agen berupa perwakilan, dimana agen bertindak untuk dan atas nama perusahaan, karena perusahaan memberi wewenang kepada agen bertindak untuk dan atas nama perusahaan, tentunya agen bertanggung jawab terhadap segala transaksi dan perbuatan agen dalam penyampaian dan sistem seperti kualitas produk, wanprestasi dan perbuatan melawan hukum.

Seorang tenaga pemasaran atau agen di dalam perusahaan asuransi harus melalui tes ujian Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (selanjutnya disebut AAJI). AAJI merupakan induk organisasi bagi industri asuransi Indonesia yang bertujuan menjadi wadah dan penyalur aspirasi perusahaan asuransi di Indonesia untuk menciptakan, memelihara, memupuk kerjasama yang saling memberi manfaat untuk pengembangan usaha asuransi jiwa di Indonesia. Saat ini anggota AAJI terdiri dari 51 perusahaan asuransi jiwa termasuk Prudential. AAJI merupakan satu-satunya asosiasi yang memiliki kewenangan untuk memberikan lisensi bagi tenaga pemasar asuransi jiwa profesional di seluruh Indonesia. Agen atau tenaga pemasaran sangatlah penting dalam melakukan suatu perjanjian antara tertanggung dengan

perusahaan untuk melakukan negosiasi dan melahirkan kesepakatan.⁴⁰ Terjadinya perjanjian asuransi diawali oleh serangkaian perbuatan penawaran dan penerimaan yang dilakukan oleh tertanggung serta penanggung secara timbal balik, serangkaian perbuatan tersebut tidak ada pengaturan secara rinci di dalam Undang-Undang Perasuransian, akan tetapi hanya dengan pernyataan "Persetujuan" sebagai salah satu unsur sahnyanya perjanjian, maka hubungan hukum telah terjalin antara kedua belah pihak, seperti halnya yang tertuang dalam pasal 1320 KUHPer yang menyatakan:

supaya terjadi persetujuan yang sah perlu dipenuhi empat syarat:

1. kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya;
2. kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
3. suatu pokok persoalan tertentu;
4. suatu sebab yang tidak terlarang;

Serangkaian perbuatan penawaran dan penerimaan untuk mencapai persetujuan dilakukan oleh agen untuk selanjutnya membuat tertanggung SPAJ yang akan diajukan kepada PT. *Prudential Life Assurance*.

Berlakunya pertanggungan yang ada di dalam polis Prudential terdapat pada ketentuan poin ketiga dalam ketentuan umum yang di dalamnya menerangkan bahwa suatu pertanggungan berdasarkan polis mulai berlaku sejak tanggal mulai pertanggungan yang tertera pada ringkasan polis dengan ketentuan bahwa premi yang pertama telah dilunasi, isi polis tidak dapat dirubah ditambah atau dikurangi oleh siapapun selain atas persetujuan penanggung dan tertanggung, kecuali diatur lain di dalam polis atau apabila pengubahan disyaratkan berdasar peraturan perundang-undangan yang berlaku. Yang dimaksud dalam poin ketiga di dalam isi polis PT. *Prudential Life assurance* tersebut, berlakunya pertanggungan setelah diterimanya SPAJ yang diajukan oleh agen kepada perusahaan dan telah disetujuinya permohonan tersebut.

Agen memiliki tanggung jawab atas permohonan yang diajukan oleh tertanggung untuk segera mengirimkan SPAJ tersebut serta premi pertama kepada perusahaan, maka dari itu disebutkan di dalam perjanjian keagenan

⁴⁰ Wirjono Prodjodikoro, *Hukum Asuransi di Indonesia*, Jakarta: intermasa; 1994 hlm 38

pada lampiran ketiga tentang kode etik dan perilaku agen asuransi pada poin ke 2 huruf C tentang tanggung jawab terhadap perusahaan yang menyatakan agen disyaratkan untuk menyerahkan tanda terima resmi secepatnya secara akurat mengidentifikasi pembayaran dan menyerahkan pembayaran premi dalam 48 jam setelah menerima pembayaran tersebut dari nasabah atau perwakilan resmi nya.

Ketentuan tersebut dibuat agar tidak terjadinya tenggang waktu yang lama dalam hal prosedural yang harus dilakukan oleh agen, karena semakin lama tenggang waktu dalam permohonan pengajuan asuransi maka dikawatirkan resiko terjadi sewaktu-waktu termasuk pada saat menunggu persetujuan oleh pihak penanggung.

3.1.2 Berakhirnya pertanggung dan pengalihan resiko antara PT.

Prudential Life Assurance dengan tertanggung

Setiap perjanjian yang dibuat para pihak pasti akan ada ketentuan berlaku dan berakhirnya perjanjian tersebut tidak terkecuali perjanjian asuransi antara tertanggung dan penanggung, di dalam KUHD Ada beberapa pasal yang menyatakan berakhirnya suatu perjanjian asuransi diantaranya dalam pasal 251 KUHD yang menyatakan:

“Semua pemberitahuan yang keliru atau tidak benar atau semua penyembunyian keadaan yang diketahui oleh tertanggung meskipun dilakukannya dengan itikad baik yang sifatnya sedemikian sehingga perjanjian itu tidak akan diadakan atau tidak diadakan dengan syarat-syarat yang sama bila penanggung mengetahui keadaan yang sesungguhnya dari semua hal itu membuat pertanggung itu batal.”

Setiap keterangan yang keliru atau tidak benar ataupun tidak memberitahukan hal-hal yang diketahui oleh tertanggung, sehingga seandainya penanggung telah mengetahui keadaan yang sebenarnya perjanjian itu tidak akan ditutup dan mengakibatkan batalnya pertanggung. Pada hakikatnya nya asas kejujuran adalah asas bagi setiap perjanjian asuransi yang ada dalam ketentuan KUHD, hal ini disebabkan karena perjanjian asuransi mempunyai sifat-sifat khusus dibandingkan

dengan perjanjian-perjanjian lain. Tertanggung harus menyadari bahwa pihaknya mempunyai kewajiban untuk memberikan keterangan yang sebenar-benarnya, sejujur-jujurnya dan selengkap-lengkapannya mengenai keadaan dirinya yang diasuransikan, setiap tertanggung mempunyai kewajiban memberikan Keterangan atau informasi yang selengkap-lengkapannya yang akan dapat mempengaruhi keputusan pihak penanggung untuk menyetujui atau tidak baik keterangan itu diminta atau tidak.

Selain yang terdapat pada Pasal 251 KUHD sebab terjadinya pembatalan perjanjian asuransi juga karena beberapa faktor, berakhir atau batal sebelum waktunya hal ini bisa terjadi apabila tertanggung tidak memberikan keterangan sesuai. misalnya pada waktu penutupan pertanggungan sudah terjadi kerugian yang tidak diberitahukan. Hal ini tertuang dalam pasal 249 KUHD yang menyebutkan :

“Penanggung sama sekali tidak wajib menanggung kerusakan atau kerugian yang langsung timbul karena cacat, kebusukan diri, atau karena sifat dan kodrat dari yang dipertanggungkan sendiri, kecuali jika dipertanggungkan untuk itu dengan tegas.”

Batalnya pertanggungan juga dapat terjadi apabila terjadi penyimpangan-penyimpangan dari ketentuan polis, polis dianggap batal segera setelah penyimpangan itu dilakukan. Batalnya suatu perjanjian asuransi dapat dikarenakan apabila penutupan dilakukan untuk satu macam barang dengan nilai penuh untuk waktu resiko yang sama maka sesuai dengan undang-undang, polis yang dibuat terdahulu akan tetap berlaku dan polis yang kemudian lah yang batal. Sesuai dengan pasal 252 KUHD yang menyebutkan :

“Kecuali dalam hal yang diuraikan oleh ketentuan undang-undang, tidak boleh diadakan pertanggungan kedua untuk waktu yang sama, dan untuk bahaya yang sama atas barang-barang yang telah dipertanggungkan untuk nilainya secara penuh, dengan ancaman kebatalan terhadap pertanggungannya kedua.”

Dalam ketentuan Perundang-Undangan diatas perjanjian juga dapat berakhir sebelum waktunya apabila salah satu pihak membatalkannya, selain itu perjanjian juga akan segera berakhir setelah penanggung membayar klaim atau telah selesainya seluruh kewajiban dan hak para pihak. Faktor terakhir

yang dapat berakhirnya suatu perjanjian juga apabila pembatalan dilakukan dengan persetujuan kedua belah pihak.⁴¹

Berakhirnya suatu pertanggungan dan pengalihan resiko antara PT. *Prudential Life assurance* dengan tertanggung selain diatur didalam KUHD, ketentuan berakhirnya pertanggungan antara PT *Prudential Life assurance* dengan tertanggung juga diatur di dalam polis PT. *Prudential Life assurance* pada poin 15.11 tentang berakhirnya pertanggungan yang mengemukakan:

1. Asuransi dasar atau suatu asuransi tambahan berakhir segera setelah kami menyetujui permohonan atau klaim atas pembayaran manfaat asuransi yang, berdasarkan ketentuan khusus yang bersangkutan, apabila persetujuan tersebut kami berikan menyebabkan berakhirnya asuransi Dasar atau asuransi tambahan yang bersangkutan.
2. Asuransi tambahan juga berakhir dengan berakhirnya asuransi dasar.
3. Sepanjang tidak terjadi hal-hal yang mempercepat berakhirnya asuransi dasar sebagaimana ditentukan dalam polis, asuransi dasar berakhir pada tanggal akhir pertanggungan asuransi dasar. Dalam hal asuransi dasar berakhir pada tanggal akhir pertanggungan asuransi dasar, kami tidak berkewajiban untuk membayar apapun selain nilai tunai, Jika ada, yang dihitung berdasarkan harga unit pada tanggal perhitungan terdekat setelah tanggal akhir pertanggungan asuransi dasar.
4. Sepanjang tidak terjadi hal-hal yang mempercepat berakhirnya suatu ditentukan dalam polis, suatu asuransi tambahan berakhir pada tanggal akhir pertanggungan asuransi tambahan tersebut. Dalam hal suatu asuransi tambahan berakhir pada tanggal akhir pertanggungan asuransi tambahan yang bersangkutan, kami tidak berkewajiban untuk membayarkan apapun.
5. Apabila ditentukan didalam polis bahwa suatu jenis asuransi secara otomatis berakhir atau batal pada saat disetujuinya permohonan atau klaim atas pembayaran seluruh atau sebagian manfaat asuransi dari jenis asuransi Atau pertanggungan lainnya maka dengan disetujuinya

⁴¹ Andreas Freddy Pieloor. *Hati-Hati Berasuransi Sebelum Membeli Polis*, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2017 hlm 11

permohonan atau klaim atas pembayaran seluruh atau sebagian manfaat asuransi berkaitan dengan jenis asuransi atau pertanggung jawaban yang disebut belakangan permohonan atau klaim yang diajukan atas pembayaran manfaat asuransi berdasarkan jenis asuransi yang disebut terdahulu secara otomatis menjadi batal.

3.2 Ketentuan Hukum dalam Polis PT. *Prudential Life Assurance* Tidak Seluruhnya Memberi Perlindungan Kepada Tertanggung.

Setiap perjanjian asuransi pasti didalamnya termuat ketentuan-ketentuan tentang pembatasan tanggung jawab, atau yang disebut eksonerasi, pembatasan tanggung jawab yang dilakukan oleh penanggung juga dapat diartikan sebagai suatu pengecualian. Undang-Undang juga memberikan pembatasan terhadap tanggung jawab penanggung, hal ini dapat diketahui dari ketentuan pasal 249 dan pasal 276 KUHD. Pasal 249 KUHD mengenai pembatasan tanggung jawab atas benda asuransi, dan pasal 276 KUHD mengenai pembatasan tanggung jawab atas kesalahan tertanggung. Dari ketentuan pasal 249 KUHD yang menyatakan:

“Penanggung sama sekali tidak wajib menanggung untuk kerusakan atau kerugian yang langsung timbul karena cacat, kebusukan sendiri, atau karena sifat dan kodrat yang dipertanggung jawabkan sendiri, kecuali jika dipertanggung jawabkan untuk itu dengan tegas”

Dari ketentuan pasal 249 KUHD terbagi tiga unsur pembatasan tanggung jawab penanggung terhadap tertanggung asuransi yaitu yang pertama adalah cacat diri sendiri dimana kerugian yang timbul terjadi karena cacat yang disebabkan oleh dirinya sendiri. Cacat diri sendiri adalah cacat tidak dapat disangkal melekat pada keadaan yang sebelumnya telah ada, seperti halnya penyakit yang sudah diderita sebelum melakukan perjanjian asuransi, jadi ketentuan dalam pasal 249 KUHD penanggung tidak bertanggung jawab untuk membayar ganti kerugian untuk tertanggung yang telah mengidap penyakit sebelum terjadinya suatu perjanjian asuransi, telah disebutkan dalam polis pada PT. *Prudential Life assurance* point 6

(enam) tentang pengecualian ketentuan khusus asuransi tambahan *Pru Hospital and surgical Cover* yang menyatakan :

1. Kondisi yang telah ada sebelumnya;
2. Penyakit tertentu yang terjadi dalam 12 bulan pertama sejak tanggal mulai pertanggungan asuransi tambahan *Pru Hospital and surgical Cover* atau tanggal pemulihan terakhir baik tertanggung telah mengetahuinya ataupun tidak mencakup :
Semua jenis hernia, semua jenis tumor/benjolan/kista, tuberculosis, wasir, penyakit pada tonsil atau adenoid, kondisi abnormal rongga hidung sekat hidung atau kerang hidung termasuk sinus, penyakit kelenjar gondok atau tiroid, histerektomi, penyakit tekanan darah tinggi, penyakit jantung dan pembuluh darah, fistula di anus, batu pada sistem saluran empedu, batu pada ginjal saluran kemih atau kandung kemih, katarak, tukak pada lambung atau usus 12 jari, semua jenis kelainan sistem reproduksi termasuk endometriosis fibroid atau miom di rahim, diskus intervertebrata yang menonjol, penyakit kencing manis;
3. Kanker yang diketahui gejalanya oleh tertanggung yang telah didiagnosis atau mendapat pengobatan dalam 90 hari sejak tanggal berlaku asuransi tambahan *Pru Hospital and surgical* atau tanggal pemulihan terakhir yang mana yang lebih dahulu terjadi.;
4. Perawatan pengobatan yang timbul sehubungan dengan atau yang diakibatkan oleh kelainan bawaan cacat bawaan atau penyakit keturunan baik diketahui ataupun tidak.;
5. Pengobatan atas diri tertanggung sehubungan kelainan jiwa cacat mental neurosis psikomatis psikosis atau suatu pengobatan yang dilakukan di rumah sakit jiwa di bagian psikiatri suatu rumah sakit atau pengobatan yang dilakukan oleh seorang psikiater.;

Penanggung juga tidak berkewajiban untuk membayar ganti kerugian yang timbul karena cacat diri sendiri tertuang dalam poin ke 3 (ketiga) pengecualian ketentuan khusus asuransi tambahan *Pru Crisis cover benefit 34* yang menyatakan:

- a. asuransi tambahan *Pru Crisis cover benefit 34* tidak berlaku untuk kondisi kritis yang dialami oleh tertanggung sebelum berlalunya tenggang waktu 90 hari sejak tanggal mulai pertanggungan asuransi tambahan *Pru Crisis cover benefit 34* atau sebelum

berlaluinya tenggang waktu 90 hari sejak tanggal pemulihan polis yang terakhir tergantung saat mana yang lebih akhir.;

- b. Kondisi kritis yang telah dialami oleh tertanggung sebelum tanggal mulai pertanggungan asuransi tambahan *Pru Crisis cover benefit 34* atau sebelum tanggal pemulihan polis yang terakhir tergantung saat mana yang lebih akhir.;

Unsur kedua yang terkandung dalam pasal 249 KUHD dalam pembatasan tanggung jawab penanggung terhadap tertanggung asuransi adalah kebusukan sendiri, kerugian timbul karena kebusukan sendiri adalah kebusukan yang bersumber pada cacat sendiri misalnya, tertanggung memiliki kebiasaan atau hobi yang ekstrim seperti terjun payung kemudian berakibat cedera karenanya, tertanggung melakukan tindak kejahatan atau perang yang mengakibatkan cedera, ketiga hal tersebut adalah contoh dari unsur kebusukan diri yang terkandung dalam pasal 249 KUHD. Di dalam polis PT. *Prudential Life Assurance* juga diatur suatu pengecualian pembatasan tanggung jawab terhadap tertanggung yang diakibatkan oleh kebusukan diri, tertuang dalam poin 4 (empat) pengecualian ketentuan khusus asuransi tambahan *Pru Personal Accident Death And Disablement* yang menyatakan:

Asuransi tambahan *Pru Personal Accident Death And Disablement* Tidak berlaku untuk meninggalnya tertanggung atau kehilangan fungsi anggota tubuh secara total, tetap dan tidak dapat dipulihkan yang diderita oleh tertanggung yang disebabkan oleh hal-hal sebagaimana tercantum di bawah ini:

- a. Perang invasi tindakan bermusuhan dari tentara asing perang saudara pemberontakan revolusi perlawanan terhadap pemerintah perebutan kekuasaan oleh militer ikut serta dalam huru-hara pemogokan dan kerusuhan sipil.;
- b. Tindak kejahatan atau percobaan tindak kejahatan oleh pihak yang berkepentingan atas polis.;
- c. Tindak kejahatan atau percobaan tindak kejahatan atau pelanggaran hukum atau percobaan pelanggaran hukum yang dilakukan oleh tertanggung atau perlawanan yang dilakukan oleh tertanggung pada saat terjadinya penahanan atas diri seseorang termasuk tertanggung yang dijalankan oleh pihak yang berwenang.;

- d. Tindakan bunuh diri percobaan bunuh diri atau pencitraan diri oleh tertanggung baik yang dilakukannya dalam keadaan sadar ataupun dalam keadaan tidak sadar.;
- e. Keterlibatan dalam suatu perkelahian bukan untuk membela diri.;
- f. Hukuman mati berdasarkan putusan badan peradilan.;
- g. Penggunaan mesin penggergajian Kayu jenis apapun yang bertenaga listrik besar kecuali peralatan portable yang digunakan dengan tangan dan semata-mata untuk keperluan pribadi serta tidak mendapatkan imbalan.;
- h. Tertanggung turut dalam suatu penerbangan udara Selain sebagai penumpang resmi dan atau sebagai awak pesawat dari maskapai penerbangan sipil komersial yang berlisensi dan operasi dalam penerbangan yang rutin.;
- i. Tertanggung turut serta dalam kegiatan atau olahraga yang berbahaya seperti menyelam balapan jenis apapun olahraga udara termasuk balon udara terjun payung dan skydiving atau kegiatan maupun olahraga berbahaya lainnya kecuali telah disetujui sebelumnya secara tertulis.;
- j. Tertanggung di bawah pengaruh atau terlibat di dalam penyalahgunaan narkotika alkohol racun atau bahan-bahan sejenis atau obat-obatan oleh tertanggung kecuali apabila zat-zat tersebut digunakan sebagai obat berdasarkan resep yang dikeluarkan oleh dokter.;
- k. Tertanggung berada dalam penugasan pada dinas militer atau Kepolisian.;

Unsur yang ketiga dalam ketentuan pasal 249 KUHD atas pembatasan tanggung jawab penanggung terhadap benda asuransi yaitu: Sifat kodrat, atau kerugian yang timbul karena sifat kodrat yang langsung menimbulkan kerugian yang datangnya dari dalam diri itu sendiri .

Contoh yang ada di dalam tertanggung asuransi jiwa adalah apabila tertanggung memiliki keterbelakangan mental atau cacat bawaan maka hal itu termasuk jenis pembatasan tanggung jawab penanggung terhadap tertanggung untuk tidak bertanggung jawab membayar ganti kerugian.

Selain Pasal 249 KUHD yang termasuk jenis pembatasan tanggung jawab penanggung terhadap tertanggung, terdapat pada Pasal 276 KUHD yang menyatakan:

“Tiada kerugian atau kerusakan yang disebabkan oleh kesalahan dari tertanggung sendiri, dibebankan kepada penanggung.

Bahkan ia boleh tetap memegang atau menagih preminya, bila ia sudah mulai memikul bahaya.”

Menurut Pasal tersebut tidak ada kerugian karena kesalahan tertanggung sendiri menjadi beban penanggung. Bahkan, penanggung berhak memiliki premi yang telah dibayar atau menuntut premi apabila asuransi sudah mulai berjalan. Kesalahan tertanggung sendiri adalah kesalahan karena tertanggung kurang hati-hati dan kurang teliti, Jadi bukan karena kesengajaan perbuatan, kurang hati-hati dapat menimbulkan kerugian yang bukan menjadi tanggung jawab penanggung. Contoh dalam pasal 276 KUHD yang terdapat pada tertanggung PT. *Prudential Life Assurance* Asuransi sudah diadakan dan sudah mulai berjalan, menurut ketentuan yang telah ditetapkan dalam polis kemudian terjadi peristiwa yang menimbulkan kerugian karena kesalahan tertanggung itu sendiri misalnya terjadi overdosis karena mengkonsumsi obat-obatan terlalu banyak dan tidak sesuai dengan resep dokter dan mengakibatkan kematian, dalam hal ini penanggung tidak berkewajiban membayar klaim ganti kerugian karena resiko terjadi karena kesalahan tertanggung sendiri, sedangkan premi yang telah dibayar tetap menjadi hak penanggung.

Di dalam ketentuan polis PT. *Prudential Life assurance* tidak ada ketentuan secara tertulis, bahwa setiap tertanggung harus melakukan cek laboratorium untuk mengetahui riwayat penyakit yang dideritanya, hal ini menurut pendapat penulis adalah sangat merugikan tertanggung karena ditinjau dari ketentuan penyakit pengecualian pada poin 6 (enam) tentang ketentuan pengecualian khusus asuransi tambahan *Pru Hospital And Surgical Cover*, yang menyatakan penanggung tidak bertanggung jawab untuk membayar ganti kerugian untuk tertanggung karena kondisi yang telah ada sebelumnya, dan penyakit tertentu yang terjadi dalam 12 (Dua belas) bulan pertama sejak tanggal dimulai pertanggung asuransi tambahan *Pru Hospital And Surgical Cover*. Meninjau dari banyaknya tertanggung yang telat mengetahui bahwa dirinya mengidap penyakit yang mungkin termasuk dalam ketentuan pengecualian yang terdapat di dalam

polis, adalah hal yang sangat wajar apabila dalam melakukan pernyataan pada saat pengajuan asuransi mengatakan tidak pernah mengidap penyakit, karena sebelumnya tidak mengetahuinya bahwa tanggung mengidap penyakit tersebut dan belum pernah melakukan cek laboratorium. Maka sangatlah tidak adil bagi tertanggung apabila penanggung tidak bertanggung jawab untuk membayar ganti kerugian hal ini sangatlah menyimpang dari ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 yang menyatakan :

“Hak konsumen adalah:

- a. Hak atas kenyamanan 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 perundang-undangan lainnya;”

Selain dalam ketentuan pada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang memberi perlindungan kepada tertanggung, terdapat pada pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menuntut kewajiban-kewajiban pelaku usaha agar dalam melakukan kegiatan usahanya tidak merugikan konsumen, pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa:

“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 berdasar 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 atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi ganti rugi dan atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian;

Berdasarkan pasal-pasal yang dimuat dalam Perundang-Undangan Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, bertanggung berikut pelaku usaha mendapat kepastian hukum dalam setiap hal yang akan dan mungkin terjadi sewaktu-waktu baik hal tersebut merugikan maupun menguntungkan para pihak, hal-hal tersebut telah diatur berikut kewajiban dan hak para pihak dalam Perundang-Undangan Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

3.3 Upaya hukum yang dapat ditempuh oleh tertanggung apabila haknya tidak sesuai dengan ketentuan yang ada di dalam polis PT. *Prudential Life Assurance*

Konsumen sebagai salah satu pihak yang bertransaksi sering merasa dirugikan oleh tindakan agen yang tidak memenuhi kewajibannya. seperti contoh kasus yang sering terjadi dalam kasus asuransi jiwa misalnya penyampaian informasi yang disampaikan oleh agen tidak sama dengan apa yang ada di dalam ketentuan polis, selain permasalahan tersebut juga sering

terjadi tindak pidana yang dilakukan oleh agen dengan membawa lari uang premi yang dibayarkan oleh tertanggung, oleh karena itu setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa seperti persoalan hukum pada umumnya, sengketa konsumen harus diselesaikan sehingga tercipta hubungan baik antara konsumen dan pelaku usaha. Penyelesaian sengketa konsumen adalah dimaksudkan untuk menjamin terpenuhinya hak dan kewajiban dari masing-masing pihak tanpa ada yang merasa dirugikan.

Penyelesaian sengketa konsumen tidak menutup kemungkinan dilakukan secara damai oleh para pihak yang bersengketa. Maksud penyelesaian secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa (konsumen dan pelaku usaha) tanpa melalui pengadilan, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (selanjutnya disebut BPSK) Badan Mediasi Asuransi Indonesia (selanjutnya disebut BMAI) dan badan hukum yang ditunjuk oleh pemerintah maupun Undang-Undang untuk menyelesaikan sengketa perasuransian, disamping terkait dengan sengketa yang didamaikan dalam penyelesaian sengketa terkadang membutuhkan objek tertentu untuk mencapai perdamaian semisal dalam pemberian ganti rugi sesuai dengan bentuk-bentuk dan jumlah kerugian yang dialaminya. Adapun bentuk-bentuk upaya penyelesaian sengketa konsumen yang dapat dilakukan dibagi menjadi 2, yaitu upaya penyelesaian sengketa non litigasi dan upaya penyelesaian sengketa litigasi, yang akan dijelaskan lebih lanjut sebagai berikut:

3.3.1 Upaya Penyelesaian Sengketa Non Litigasi

Asas hukum yang berbunyi *point d'internet, point d'action* (tidak ada kepentingan, maka tidak ada aksi) menggambarkan bahwa gugatan yang diajukan untuk mempertahankan hak (kepentingan) orang atau badan hukum yang dilanggar. Oleh karena itu apabila seseorang tidak mempunyai kepentingan, maka ia tidak dapat mengajukan gugatan. Pada umumnya, suatu gugatan diajukan oleh satu atau beberapa badan hukum untuk

kepentingan badan hukum itu sendiri, yang dapat diwakilkan kepada seseorang atau beberapa orang kuasa. Kompetensi ini didasarkan pada kualitas mereka sebagai *Persona standi in judicio*, yang memberikan kewenangan dalam hukum untuk bertindak sebagai pihak dalam suatu proses perkara perdata, baik sebagai pihak yang menggugat maupun pihak yang digugat.⁴²

penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh baik melalui pengadilan (*litigasi*) maupun di luar pengadilan (*non litigasi*) berdasarkan pilihan sukarela para pihak. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa. Ini berarti kemungkinan penyelesaian sengketa melalui pengadilan tetap terbuka setelah para pihak gagal menyelesaikan sengketa diluar pengadilan.

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/ atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. Ukuran kerugian materi yang dialami konsumen ini didasarkan pada besarnya dampak dari penggunaan produk barang dan/atau jasa tersebut terhadap konsumen. Penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (selanjutnya disebut LPKSM) untuk penyelesaian sengketa yang di khususkan pada badan asuransi di Indonesia. Di dalam polis asuransi pasti dicantumkan klausula penyelesaian sengketa contohnya dalam Polis asuransi PT *Prudential Life Assurance*, pada ketentuan umum poin ke-17 terdapat ketentuan penyelesaian sengketa yang menyatakan:

“Apabila timbul persengketaan antara kami dengan pihak yang berkepentingan atas polis yang tidak dapat diselesaikan melalui musyawarah, maka persengketaan tersebut dapat diselesaikan melalui proses mediasi dan ajudikasi pada Badan Mediasi

⁴² Celina Tri Siwi Kristiyanti. 2009. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika. Hlm.183-184.

Asuransi Indonesia (BMAI), namun demikian pihak yang berkepentingan atas polis dapat mengajukan penyelesaian sengketa di pengadilan negeri di dalam wilayah Republik Indonesia yang berwenang (untuk menyelesaikan persengketaan tersebut) menurut ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.”

Ditinjau dari ketentuan diatas maka jelas lah para pihak telah diberi ketentuan dan kepastian hukum secara tertulis di dalam ketentuan polis, apabila sewaktu-waktu terdapat sengketa yang menimpa para pihak.

3.3.1.1 Penyelesaian melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Di luar pengadilan umum, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Selanjutnya disebut UUPK). memfasilitasi para konsumen yang merasa dirugikan dengan mengajukan ke pelaku usaha di luar pengadilan yaitu melalui BPSK. Mekanisme gugatan dilakukan secara sukarela dari kedua belah pihak yang bersengketa. Hal ini berlaku untuk gugatan secara perorangan, sedangkan gugatan syarat kelompok dilakukan melalui pengadilan umum. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan melalui BPSK bukanlah suatu keharusan untuk ditempuh konsumen sebelum pada akhirnya sengketa tersebut diselesaikan melalui lembaga pengadilan. Walaupun demikian, hasil putusan BPSK memiliki suatu daya hukum yang cukup untuk dijadikan bukti permulaan bagi penyidik. Ini berarti penyelesaian sengketa melalui BPSK tidak menghilangkan tanggung jawab pidana Menurut ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BPSK merupakan pengadilan khusus konsumen yang sangat diharapkan dapat menjawab tuntutan masyarakat agar proses berperkara berjalan cepat, sederhana, dan murah. Dengan demikian, BPSK hanya menerima perkara yang nilai kerugiannya kecil pemeriksaan dilakukan oleh Hakim tunggal dan kehadiran penuh pihak ketiga (pengacara) sebagai wakil

pihak yang bersengketa tidak diperkenankan. Putusan dari BPSK tidak dapat dibanding kecuali bertentangan dengan hukum yang berlaku.

Lembaga BPSK merupakan suatu badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha (produsen) dan konsumen. BPSK merupakan badan publik yang menjalankan kekuasaan kehakiman yang bersifat eksekutif di bidang perlindungan konsumen. Meskipun BPSK merupakan pengadilan semu, tapi keberadaannya bukanlah sekedar tampil sebagai Pengakuan hak konsumen untuk mendapatkan perlindungan secara patut, melainkan juga untuk melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku. (*one-sided standart from contract*) oleh pelaku usaha.⁴³

Pembentukan BPSK didasarkan pada kecenderungan masyarakat yang segan untuk beracara di pengadilan karena kedudukan konsumen yang secara sosial ekonomi tidak seimbang dengan pelaku usaha. BPSK adalah badan yang dibentuk oleh pemerintah berdasarkan Undang-Undang yang ditindaklanjuti melalui Keppres No. 90 Tahun 2001 tentang pembentukan BPSK. BPSK dibentuk di beberapa kota di Indonesia, sebagai lembaga yang berwenang untuk menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan, yang memiliki tugas meliputi:

- a. Melaksanakan Penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen yang meliputi:
 1. Pelaksanaan hak dan kewajiban konsumen untuk menuntut ganti rugi sehubungan dengan penggunaan atau pemanfaatan barang dan atau jasa yang merugikan konsumen
 2. Upaya untuk memperoleh pembelian dalam penyelesaian sengketa konsumen
 3. Pelaksanaan hak dan kewajiban pelaku usaha yang berkaitan dengan perlindungan konsumen
 4. Bentuk tata cara penyelesaian sengketa konsumen di BPSK
 5. Pelaksanaan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen

⁴³ Susanti adi nugroho. 2008. *Proses penyelesaian sengketa konsumen ditinjau dari hukum acara serta kendala implementasinya*. Jakarta:perdana media. Hlm.18.

6. Hal-hal yang berhubungan dengan perlindungan konsumen
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku. Pengawasan terhadap pencantuman klausula baku dilakukan oleh BPSK dengan atau tanpa pengaduan dari konsumen. Hasil pengawasan pencantuman klausula baku yang membuktikan adanya pelanggaran terhadap larangan undang-undang Perlindungan Konsumen, diberitahukan secara tertulis kepada pelaku usaha sebagai peringatan. Peringatan tertulis dilakukan 3 (tiga) kali berturut-turut dengan tenggang waktu untuk masing-masing peringatan 1 (satu) bulan.
 - d. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam undang-undang ini.
 - e. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
 - f. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa konsumen yang meliputi:
 1. Penelitian dan pemeriksaan terhadap bukti surat, dokumen, bukti barang, hasil uji laboratorium, dan bukti lain yang diajukan baik oleh konsumen maupun oleh pelaku usaha;
 2. Pemeriksaan terhadap konsumen, pelaku usaha, saksi dan saksi ahli atau terhadap orang lain yang mengetahui adanya pelanggaran terhadap ketentuan UUPK.;Penelitian dan penyelidikan sebagaimana dimaksud, dimaksudkan untuk mengetahui adanya pelanggaran terhadap UUPK dalam, rangka menyelesaikan sengketa konsumen.
 - g. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
 - h. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen.
 - i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang yang tidak bersedia memenuhi panggilan BPSK.
 - j. Mendapatkan meneliti dan/atau tidak melihat surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan.
 - k. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen. Bentuk kerugian konsumen ini meliputi ganti rugi atas

kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa. Sedangkan ganti rugi dapat diwujudkan dalam bentuk: (a) pengembalian uang; (b) penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya; atau (c) perawatan kesehatan dan atau pemberian santunan.

- l. Memberikan keputusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- m. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan ini.

Dalam menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen, BPSK membentuk majelis, dengan jumlah anggota yang berjumlah ganjil, yaitu terdiri dari sedikit-dikitnya 3 (tiga) orang yang mewakili semua unsur, dan dibantu oleh seorang panitera (Pasal 54 ayat (1) dan (2)). Menurut ketentuan Pasal 54 ayat (4), ketentuan teknis dari pelaksanaan tugas majelis BPSK yang akan menangani dan menyelesaikan sengketa Konsumen akan diatur tersendiri oleh Menteri Perindustrian dan Perdagangan. Yang jelas BPSK diwajibkan untuk menyelesaikan sengketa konsumen yang diserahkan kepadanya dalam jangka waktu 21 (dua puluh satu) hari terhitung sejak gugatan diterima oleh BPSK.

Putusan yang dijatuhkan majelis BPSK bersifat final dan mengikat. BPSK wajib menjatuhkan putusan selama-lamanya 21 (dua puluh satu) hari sejak gugatan diterima (Pasal 55). Keputusan BPSK itu wajib dilaksanakan pelaku usaha dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari setelah diterimanya atau apabila ia keberatan dapat mengajukan kepada pengadilan negeri dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari. Pengadilan Negeri yang menerima keberatan pelaku usaha memutus perkara tersebut dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari untuk mengajukan kasasi kepada Mahkamah Agung. Keputusan Mahkamah Agung wajib dikeluarkan dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari sejak permohonan kasasi (Pasal 58).

Dari keseluruhan proses persidangan berdasarkan ketentuan undang-undang Perlindungan Konsumen. Terlihat setidaknya-tidaknya dari sudut biaya dan waktu penyelenggaraan keadilan itu pihak konsumen dan

pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab dimudahkan dan dipercepat (putusan yang mempunyai ketentuan hukum pasti dapat dijatuhkan dalam jangka waktu relatif pendek, maksimum 100 hari).

Penyelesaian sengketa konsumen pada prinsipnya diserahkan kepada pilihan para pihak yang bersangkutan. Dari sekian banyak cara penyelesaian sengketa diluar pengadilan, UUPK hanya memperkenalkan 3 (tiga) macam alternatif penyelesaian sengketa, diantaranya: arbitrase, konsiliasi, dan mediasi yang merupakan bentuk atau cara penyelesaian sengketa yang dibebankan menjadi tugas BPSK. Konsumen yang telah dirugikan haknya dapat mengajukan gugatan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Disamping prosedur mengajukan gugatan, faktor lain yang perlu diperhatikan dalam penyelesaian sengketa konsumen adalah tahap persidangan.

1. KONSILIASI

Berdasarkan pasal 3 Peraturan Mahkamah Agung (PERMA) No. 1 Tahun 2002 tentang Tata Cara Penerapan Gugatan Perwakilan Kelompok, konsiliasi merupakan proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK untuk mempertemukan para pihak yang bersengketa, dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh majelis yang bertindak sebagai konsiliator.

Tata cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi, sebagai berikut:

- a. majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, baik mengenai bentuk dan jumlah ganti rugi;
- b. majelis bertindak pasif sebagai konsiliator;
- c. majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan keputusan

Konsiliasi merupakan suatu proses penyelesaian sengketa diantara para pihak ketiga yang netral dan tidak memihak. Seperti halnya mediator, tugas seorang konsiliator hanyalah sebagai pihak fasilitator untuk melakukan komunikasi di antara para pihak sehingga dapat ditemukan solusi oleh para pihak sendiri. Konsiliator (BPSK) dapat mengusulkan solusi penyelesaian sengketa, tetapi tidak berwenang memutus perkaranya. Jadi dalam hal ini, majelis BPSK menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada para pihak baik mengenai bentuk jumlah ganti kerugiannya. Hasil musyawarah antara konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa selanjutnya dibuat dalam bentuk perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh para pihak yang bersengketa, dan diserahkan kepada majelis untuk dituangkan dalam keputusan majelis BPSK yang menguatkan perjanjian tersebut, serta didaftarkan di Pengadilan Negeri. Kesepakatan tertulis dari konsiliasi ini bersifat final dan mengikat para pihak.

2. MEDIASI

Dalam Pasal 6 ayat (3) Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, dijelaskan bahwa kesepakatan tertulis para pihak sengketa atau beda pendapat diselesaikan melalui bantuan seorang atau lebih penasehat ahli maupun melalui seorang mediator. Berdasarkan pasal 1 Angka 10 Peraturan Mahkamah Agung (PERMA) No. 1 Tahun 2002 tentang Tata Cara Penerapan Gugatan Perwakilan Kelompok, mediasi adalah suatu proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantara BPSK sebagai penasehat dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak.

Tata cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Mediasi adalah sebagai berikut:

1. majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi;

2. majelis bertindak aktif sebagai mediator dengan memberikan nasehat, petunjuk, saran dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa;
3. Majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan ketentuan.

Peran utama seorang mediator adalah ia harus mampu merangsang para pihak untuk menciptakan solusi yang kreatif, dan hal ini hanya dapat dilakukan apabila seorang mediator benar-benar memahami kepentingan dari masing-masing pihak yang bersengketa sehingga para pihak yang bersifat fundamental. Hasil dari suatu mediasi dapat dirumuskan secara lisan maupun tulisan yang dapat dianggap sebagai suatu perjanjian baru atau dapat juga dijadikan sebagai suatu perdamaian di muka hakim yang akan menunda proses penyelesaian sengketa di muka pengadilan.

Mediator wajib menentukan jadwal untuk mempertemukan para pihak agar mediasi dapat dimulai. Apabila dianggap perlu, mediator dapat melakukan kaukus, yaitu proses penyelesaian sengketa dimana dalam hal-hal tertentu para pihak, masing-masing dimediasi kan secara terpisah. Kesepakatan hasil musyawarah kemudian dibentuk dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh para pihak untuk dikukuhkan dalam keputusan majelis BPSK untuk menguatkan perjanjian tersebut. Keputusan majelis BPSK melalui konsiliasi dan mediasi tidak memuat sanksi administratif.

Dalam sengketa dimana salah satu pihak lebih kuat dan cenderung menunjukkan kekuasaannya, pihak ketiga memerankan peran penting Untuk menyetarakannya. Kesepakatan dapat tercapai dengan mediasi karena pihak yang bersengketa berhasil mencapai saling pengertian dan bersama-sama merumuskan penyelesaian sengketa tanpa arahan konkrit dari pihak ketiga.

3. ARBITRASE

Menurut Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 Pasal 1 angka 8, Lembaga Arbitrase adalah badan yang dipilih oleh para pihak yang bersengketa untuk memberikan keputusan mengenai sengketa tertentu,

lembaga tersebut juga dapat memberikan pendapat mengenai suatu hubungan hukum tertentu dalam hal belum timbul sengketa. Dalam suatu bentuk kelembagaan, Arbitrase ternyata tidak hanya bertugas untuk menyelesaikan perbedaan atau perselisihan pendapat maupun sengketa yang terjadi di antara para pihak dalam suatu perjanjian pokok. Melainkan juga dapat memberikan konsultasi dalam bentuk opini atau pendapat hukum atas permintaan dari setiap pihak yang melakukannya. Berdasarkan Pasal 1 Angka 11 Peraturan Mahkamah Agung (PERMA) No. 1 tahun 2002 tentang Tata Cara Penerapan Gugatan Perwakilan Kelompok, Arbitrase adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada BPSK. Dalam penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase, para pihak memilih arbiter dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha konsumen sebagai anggota majelis. arbitor yang dipilih oleh para pihak, kemudian memilih arbitor ketiga dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pemerintah sebagai ketua majelis. Setelah dipilih, ketua majelis di dalam persidangan wajib memberikan petunjuk kepada konsumen dan pelaku usaha, mengenai upaya hukum yang digunakan dalam penyelesaian sengketa. Apabila arbitrase yang menjadi pilihan sengketa maka ketentuannya adalah sebagai berikut:

- a. pada hari persidangan pertama, ketua majelis wajib mendamaikan kedua belah pihak yang bersengketa. Namun jika upaya damai tidak tercapai, persidangan dapat dimulai dengan membacakan isi gugatan konsumen dan suara jawaban pelaku usaha. Dalam hal ini, ketua majelis memberikan kesempatan yang sama kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa untuk menjelaskan hal-hal yang dipersengketakan.
- b. sebelum pelaku usaha memberikan jawabannya, konsumen dapat mencabut gugatannya dengan membuat surat pernyataan. Karena itu, jika konsumen mencabut gugatannya,

maka dalam persidangan pertama, majelis hakim wajib mengumunkan bahwa surat gugatan telah dicabut.

- c. apabila dalam proses penyelesaian sengketa terjadi perdamaian antara konsumen dan pelaku usaha, maka majelis wajib membuat putusan dalam bentuk penetapan perdamaian.
- d. apabila pelaku usaha dan konsumen tidak hadir pada hari sidang pertama, maka majelis memberikan kesempatan terakhir kedua pihak untuk hadir pada persidangan kedua dengan membawa alat bukti yang diperlukan.
- e. persidangan kedua diselenggarakan selambat-lambatnya dalam waktu 5 hari kerja terhitung sejak hari persidangan pertama dan diberitahukan dengan surat panggilan kepada konsumen dan pelaku usaha oleh sekretariat BPSK. Oleh karena itu, jika pada persidangan ini Konsumen tidak hadir, maka gugatannya dinyatakan gugur demi hukum. Sedangkan jika pelaku usaha yang tidak hadir, maka gugatan konsumen dikabulkan oleh majelis tanpa kehadiran pelaku usaha.

Putusan majelis BPSK sedapat mungkin didasarkan atas musyawarah untuk mencapai mufakat. Namun jika diupayakan sungguh-sungguh ternyata tidak berhasil mencapai kata mufakat, maka putusan diambil dengan suara terbanyak (*voting*). Putusan majelis BPSK dapat dibedakan menjadi dua jenis putusan, yaitu:

1. Putusan penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK dengan cara konsiliasi dan mediasi.

Putusan dengan cara konsiliasi dan mediasi pada dasarnya mengukuhkan isi perjanjian perdamaian yang telah disetujui dan ditandatangani oleh kedua belah pihak yang bersengketa. Hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi dan mediasi dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh pelaku usaha dan konsumen yang bersangkutan.

2. Putusan penyelesaian konsumen melalui BPSK dengan cara arbitrase

Putusan BPSK dengan cara arbitrase seperti halnya putusan perkara perdata memuat duduknya perkara dan pertimbangan hukum.

Putusan yang dikeluarkan oleh majelis bpsk dapat berupa:

1. Perdamaian
2. Gugatan ditolak atau

3. Gugatan dikabulkan

Sesuai dengan pasal 54 ayat 3 UUPK, putusan BPSK sebagai hasil dari penyelesaian sengketa konsumen secara konsiliasi, mediasi, dan arbitrase bersifat final dan mengikat. Pengertian final bahwa penyelesaian sengketa telah selesai dan berakhir. Sedangkan kata mengikat mengandung arti mempunyai kekuatan eksekusi, putusan tersebut harus dimintakan penetapan eksekusi pada pengadilan negeri tempat tinggal konsumen yang dirugikan.

3.3.1.2 Penyelesaian Sengketa Melalui Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM)

Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (selanjutnya disebut LPKSM) adalah lembaga non pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen. Pemerintah mengakui LPKSM yang memenuhi syarat, yaitu terdaftar dan diakui secara resmi di bidang Perlindungan Konsumen. Pendaftaran tersebut hanya dimaksudkan sebagai pencatatan dan bukan perizinan. Oleh karena itu, bagi LPKSM yang membuka kantor perwakilan atau cabang di daerah lain, pengajuannya cukup melaporkan kepada pemerintah Kabupaten atau kota setempat sehingga tidak perlu melakukan pendaftaran ulang.

Seperti halnya BPSK, proses penyelesaian sengketa melalui LPKSM menurut UUPK dapat dilakukan dengan cara konsiliasi, mediasi dan arbitrase. Para pihak yang akan menyelesaikan sengketa, sebelumnya harus memilih cara apa yang akan ditempuh. Hasil proses penyelesaian kemudian dituangkan dalam bentuk kesepakatan (*agreement*) secara tertulis, yang wajib ditaati oleh kedua pihak. Peran LPKSM hanya sebagai mediator, konsiliator dan arbiter. Penentuan butir-butir kesepakatan mengacu pada peraturan yang dimuat dalam UUPK serta peraturan lainnya yang terkait.

Berdasarkan isu hukum yang dibahas dalam skripsi ini, jika ada tertanggung yang dirugikan atau merasa haknya tidak dipenuhi oleh penanggung, maka dapat dilakukan upaya penyelesaian sengketa diluar pengadilan (non litigasi) yang dilakukan melalui lembaga BPSK, dengan jalur konsiliasi atau arbitrase. Apabila dari penyelesaian sengketa diluar pengadilan (non litigasi) tidak menemukan suatu kesepakatan maka tidak menutup kemungkinan untuk dilakukan upaya penyelesaian sengketa di pengadilan (litigasi).

3.3.1.3 Penyelesaian Sengketa melalui Badan Mediasi Asuransi Indonesia (BMAI)

Di dalam penyelesaian sengketa, selain para pihak dapat melakukan penyelesaian di BPSK dan LPKSM para pihak asuransi juga dapat melakukan penyelesaian sengketa melalui Badan Mediasi Asuransi Indonesia (selanjutnya disebut BMAI) adalah lembaga independen dan imparial yang memberikan pelayanan untuk penyelesaian perselisihan antara perusahaan asuransi dengan tertanggung. Tertanggung yang menghadapi perselisihan yang tidak dapat diselesaikan langsung dengan perusahaan asuransi dapat menyampaikan keluhan kepada BMAI tanpa dipungut biaya baik langsung datang sendiri atau melalui fax, pos, atau email. Lahirnya lembaga-lembaga BMAI ini atas Prakasa federasi asosiasi perasuransian Indonesia (sekarang dewan asuransi Indonesia atau DAI) yaitu Asosiasi Asuransi Umum Indonesia (selanjutnya disebut AAUI), Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (selanjutnya disebut AAJI), Asosiasi Asuransi Jaminan Sosial Indonesia (selanjutnya disebut AAJSI)

Didukung penuh oleh pemerintah secara resmi BMAI didirikan pada tanggal 12 Mei 2006 dan mulai beroperasi pada tanggal 25 September 2006 .⁴⁴ Penyelesaian sengketa klaim (tuntutan ganti rugi atau/manfaat) dilakukan oleh BMAI dalam dua tahap, yaitu :⁴⁵

⁴⁴ Sentosa Simbiring *Op Cit*, hlm 75

Tahap 1 Mediasi

Permohonan penyelesaian sengketa klaim asuransi yang diterima BMAI akan ditangani oleh mediator. Mediator akan berusaha dan berupaya agar tertanggung atau pemegang polis atau ahli waris dan penanggung (perusahaan asuransi) dapat mencapai kesepakatan untuk menyelesaikan sengketa secara damai dan wajar bagi kedua belah pihak. Mediator akan bertindak sebagai penengah antara tertanggung atau pemegang polis atau ahli waris dan penanggung (perusahaan asuransi)

Tahap 2 Ajudikasi

Bila mediasi tahap 1 tidak berhasil, kasus sengketa akan dibawa ke tingkat ajudikasi untuk diperiksa dan diputuskan oleh majelis ajudikasi yang perkara anggotanya ditunjuk oleh BMAI.

Cepat atau tidaknya penyelesaian suatu kasus sengketa ditentukan dari kecepatan pelaporan dari waktu terjadinya kasus sengketa dan kelengkapan bukti-bukti konsumen pada tahap mediasi. Laporan keluhan yang diterima oleh BMAI akan ditandatangani oleh manajer kasus atau *Case Manager*. Manajer akan mengupayakan agar tertanggung dan perusahaan asuransi dapat mencapai suatu penyelesaian sengketa secara damai dan adil bagi kedua belah pihak. Dalam kasus perselisihan yang umum, seorang manajer kasus bertindak sebagai mediator kedua belah pihak. Apabila perselisihan tidak dapat diselesaikan melalui mediasi, kasus perselisihan akan dibawa ke tingkat ajudikasi untuk diputuskan oleh adjudikator atau penal adjudikator yang ditunjuk oleh BMAI. Tahap ini disebut tahap ajudikasi. Putusan BMAI akan mengikat penanggung, tetapi tetap memberikan keleluasaan kepada tertanggung untuk membawa perselisihan yang timbul melalui forum penyelesaian sengketa lain sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam polis jika tertanggung tidak puas. Ketentuan ini menunjukkan bahwa meskipun badan mediasi tersebut didirikan berdasarkan kesepakatan para penanggung, tertanggung yang membawa perselisihan tersebut tidak dibatasi haknya.

3.3.2 Upaya Penyelesaian Sengketa Litigasi

Dalam pasal 54 ayat (3) UUPK dikatakan bahwa putusan yang dijatuhkan majelis BPSK bersifat final dan mengikat. Walaupun demikian, para pihak yang tidak setuju atas putusan tersebut dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri yang diputus. Gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya penyelesaian sengketa diluar pengadilan tidak tercapai. Lembaga pengadilan yang mempunyai kewenangan menyelesaikan sengketa konsumen adalah pengadilan umum, sesuai dengan pasal 45 ayat (1) UUPK. Meskipun dalam perkembangannya tidak menutup kemungkinan juga menjadi kewenangan peradilan agama.

Perluasan kewenangan peradilan agama adalah seiring dengan semakin berkembangnya praktek ekonomi dan bisnis syariah. Fenomena semacam ini merupakan konsekuensi dari adanya sistem peradilan yang masih “mendua” sehingga untuk menentukan pilihan hukum (*choice of law*), menurut adanya pemahaman secara lebih lanjut. Meskipun dari segi hukum acara kedua sistem peradilan tersebut tidak banyak perbedaan, namun dari segi hukum material ada perbedaan.

Penyelesaian sengketa konsumen secara umum masuk kategori hukum perdata, meskipun tidak menutup kemungkinan masuk delik pidana. Dalam perkara perdata, tata cara penegakan hukum dimulai sejak diterima gugatan atau permohonan sampai eksekusi putusan. Karena itu pada hukum acara perdata selain memuat ketentuan-ketentuan yang mengatur tentang bagaimana cara berperkara di muka peradilan, juga menentukan Bagaimana menjamin pelaksanaan hukum materiilnya. Ketentuan bagaimana menyelesaikan sengketa konsumen di pengadilan adalah sama dengan ketentuan berbicara dimuka peradilan.

Penyelesaian sengketa konsumen dengan menggunakan hukum acara yang umumnya berlaku, membawa kepada segala ketentuan dan kerugian bagi konsumen dalam proses perkaranya. Antara lain tentang beban pembuktian dan biaya pada pihak yang menggugat secara perdata,

atau mengajukan tuntutan administratif atau pidana, sebagaimana ditentukan dalam hukum acara perdata, hukum acara administratif atau hukum acara pidana tersebut.

Keadaan seperti diuraikan diatas ini pada umumnya lebih berfungsi “melemahkan” dan “tidak memberdayakan” konsumen sesuai kehendak undang-undang, karena membebankan kesulitan kepada mereka dalam membuktikan niat pelaku usaha, apakah sengaja, alpa atau tidak hati-hati dalam menjalankan usahanya. Apakah produsen atau pihak yang dipersamakan dengan nya menjalankan kegiatannya memang merugikan konsumen. Disamping itu juga proses perkara sengketa konsumen ini harus pula mengikuti proses perkara perdata, administratif atau pidana yang berlaku dengan segala konsekuensi beban pembuktian dan pembiayaannya. Dapat dibayangkan Betapa sulitnya “keadilan” yang harus dicari konsumen dalam sengketa yang timbul dan merugikan kepentingannya, khususnya kepentingan-kepentingan konsumen yang kecil baik dalam nilai maupun jumlahnya.

Terhadap putusan Pengadilan Negeri, meskipun telah dikatakan bahwa UUPK hanya memberikan hak kepada pihak yang tidak merasa puas atas putusan tersebut untuk mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung, namun dengan mengikat akan relativitas dari “tidak merasa puas”, peluang untuk mengajukan kasasi sebenarnya terbuka bagi setiap pihak dalam perkara. Selain itu, UUPK juga memberikan jangka waktu yang pasti bagi penyelesaian sengketa konsumen yang timbul, yakni 21 (dua puluh satu) hari untuk proses pada tingkat Pengadilan Negeri, 30 (tiga puluh) hari untuk diselesaikan oleh Mahkamah Agung, dengan jeda masing-masing 14 (empat belas) hari untuk mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri maupun kasasi ke Mahkamah Agung.

https://www.prudential.co.id/corp/prudential_in_id/header/aboutus/ourhistory/index.html Diakses pada tanggal 15 Juli 2017 (Pukul 09.00 WIB)

https://www.prudential.co.id/corp/prudential_in_id/header/aboutus/ Diakses pada tanggal 15 Juli 2017 (Pukul 10.00 WIB)

<http://www.Smalcrab.com/sekilas-mengenal-asuransi-dan-pertimbangan-untuk-mengambilnya>. Diakses pada tanggal (pukul 14.00 WIB)

<http://ratnasapitri.blogspot.co.id/2012/03/pengertian-tujuan-dan-sumber-hukum-di.html>. Diakses pada tanggal 12 april 2017 (Pukul 15.00 WIB)

<http://tesishukum.com/pengertian-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli/>. Diakses pada tanggal 15 April 2017 (Pukul 08.00 WIB)

<http://tesishukum.com/pengertian-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli/>. Diakses pada tanggal 23 April 2017 (Pukul 14.00 WIB)

<http://daunbuah.com/pengertian-klaim-asuransi/> Diakses Pada Tanggal 3 September 2017 (Pukul 23.00 WIB)





