

TINJAUAN YURIDIS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH ASURANSI

Oleh :
Bambang Slamet Eko Sugistiyoko, SH.,MH.

bambangtook@gmail.com

Abstraksi :

Pemberian perlindungan bagi nasabahnya Asuransi merupakan perlindungan hukum yang berupa pemberian hak kepada nasabah berdasarkan pada ketentuan yang tertera dalam Lampiran Jaminan Tambahan *Critical Illness*. Namun pada kenyataannya, tidak semua nasabah mendapatkan apa yang menjadi haknya sesuai dengan ketentuan yang tertera dalam Lampiran Jaminan Tambahan *Critical Illness* tersebut. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian dibentuk untuk mengatur kegiatan perasuransian, akan tetapi dalam pelaksanaannya Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian tersebut belum cukup efektif, sehingga dibutuhkan Undang-Undang lain yang selaras dan mampu untuk melengkapi Undang-Undang tersebut, yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Hambatan dalam memberikan perlindungan hukum terhadap nasabah asuransi berasal dari dua faktor, pertama karena adanya faktor dari nasabah dan perusahaan asuransi yang melakukan tindakan wanprestasi. Kedua, adanya faktor dari pengaturan perundang-undangan yang berperan sebagai payung hukum bagi nasabah yaitu Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian hanya memandang asuransi sebagai sebuah bisnis dengan tidak memberikan kejelasan mengenai pengaturan perlindungan hukum bagi nasabah selaku anggota masyarakat pemakai jasa asuransi. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan yang terjadi dalam memberikan perlindungan hukum adalah dengan menggunakan Undang-Undang lain yang selaras dan mampu melengkapi kekurangan yang ada pada Undang-Undang sebelumnya, yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Nasabah Asuransi

A. Latar Belakang Masalah

Setiap orang mempunyai resiko yang dihadapi. Risiko adalah sebuah beban kerugian yang diderita oleh seseorang yang diakibatkan karena suatu peristiwa yang terjadi di luar kesalahan yang dilakukan, misalnya terjadinya kecelakaan yang menimpa seseorang dalam perjalanan di darat, di laut, maupun di udara. Jika kerugian yang diderita kecil dan dapat ditutup dengan uang simpanan,

maka kerugian tersebut tidak terlalu membebani bagi diri seseorang. Itulah sebabnya mengapa jaminan perlindungan terhadap diri seseorang sangat diperlukan dalam rangka mengantisipasi diri dari hal-hal yang akan terjadi di luar dugaan tersebut.

Jaminan perlindungan terhadap risiko dapat dirasakan seseorang apabila seseorang tersebut telah menanggukuhkan dirinya pada suatu usaha yang bergerak di bidang jasa, yaitu asuransi. Asuransi adalah salah satu produk jasa keuangan yang berkembang di Indonesia. Pelaksanaan dari asuransi itu sendiri adalah dengan melakukan perjanjian dimana seseorang mengikatkan dirinya kepada pihak lain yang menyediakan jasa pertanggungan dengan cara membayar sejumlah uang untuk mendapatkan penggantian berupa premi yang nantinya akan digunakan dalam rangka pengalihan risiko.

Di Indonesia, banyak terdapat perusahaan yang bergerak di bidang asuransi, perusahaan-perusahaan tersebut berlomba untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabah pemakai jasa asuransi. Tidak heran jika perusahaan asuransi memberikan inovasi baru dalam peluncuran produknya untuk menarik perhatian para nasabah. Inovasi yang dilakukan para penyedia jasa asuransi ini adalah dengan menggabungkan dua keuntungan yang akan diterima nasabah dengan hanya menggunakan satu jenis produk asuransi saja, tetapi tetap mengutamakan pemberian jasa penanggungan risiko.

Perusahaan Asuransi Jiwasraya sebagai perusahaan asuransi jiwa pertama dan terpercaya selalu berusaha menyediakan produk dan layanan terbaik bagi nasabah dan calon nasabahnya. Menjawab kebutuhan pasar akan produk asuransi, PT. Asuransi Jiwasraya memberikan inovasi baru yang memberikan manfaat proteksi dan sekaligus jaminan nilai investasi. Asuransi Jiwasraya meluncurkan produk asuransi jiwa individu dengan manfaat proteksi dan memberikan jaminan hasil investasi yang merupakan produk asuransi yang bergerak dalam bidang deposito dari asuransi.

Bentuk perlindungan berupa kompensasi pemberian rasa aman, baik dari sisi finansial, kesehatan, maupun keselamatan fisik bagi nasabahnya. Sehingga nasabah dapat melakukan aktivitas dengan tenang dan sekaligus dapat memberikan tambahan penghasilan.

Produk asuransi secara umum memiliki persamaan dengan produk asuransi lainnya, yaitu memberikan jaminan perlindungan terhadap nasabahnya dari risiko yang rentan terjadi atas diri nasabah. Jaminan perlindungan bagi nasabah asuransi meliputi banyak hal, mulai dari jaminan dalam bentuk pemberian ganti rugi, santunan kematian, hingga jaminan perlindungan hukum bagi nasabahnya.

Perlindungan hukum yang diberikan terhadap nasabah asuransi dijelaskan dalam Pasal 2 huruf a Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian, yang berbunyi : “Usaha asuransi, yaitu usaha jasa keuangan yang dengan menghimpun dana dari masyarakat melalui pengumpulan premi asuransi memberikan perlindungan kepada anggota masyarakat pemakai jasa asuransi terhadap kemungkinan timbulnya kerugian karena suatu peristiwa yang tidak pasti atau terhadap hidup atau meninggalnya seseorang.”

Masyarakat pemakai jasa asuransi yang selanjutnya disebut sebagai nasabah asuransi, dalam hal ini berkedudukan sebagai konsumen pemakai jasa asuransi yang dalam melakukan aktivitasnya berhak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari segala sesuatu yang akan merugikan diri konsumen. Seperti yang dijelaskan dalam Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang berbunyi : “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.”

Definisi perlindungan hukum yang dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat dikaitkan dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian masih belum memenuhi aspek-aspek yang dilakukan untuk memberikan perlindungan hukum bagi masyarakat pemakai jasa asuransi, sedangkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sudah menyebutkan secara jelas mengenai perlindungan hukum yang diberikan bagi konsumen. Dari latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian tentang : **“Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Asuransi.”**

B. Permasalahan.

Dari latar belakang di atas, maka dapat di identifikasikan beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Apa yang menjadi hambatan dalam memberikan perlindungan hukum bagi nasabah Asuransi?
2. Upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi hambatan terhadap nasabah Asuransi ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian berdasarkan permasalahan di atas, tujuan penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui hambatan apa saja yang terjadi dalam memberikan perlindungan hukum bagi nasabah asuransi.
2. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan terhadap nasabah asuransi.

D. Metode Penelitian

Metode diartikan “sebagai suatu cara atau teknis yang dilakukan dalam proses penelitian. Sedangkan penelitian itu sendiri diartikan sebagai upaya dalam bidang ilmu pengetahuan yang dijalankan untuk memperoleh fakta-fakta dan prinsip-prinsip dengan sabar, hati-hati serta sistematis untuk mewujudkan suatu kebenaran”.

Metode pada hakikatnya merupakan sebuah prosedur dalam memecahkan suatu masalah dan untuk mendapatkan pengetahuan secara ilmiah, kerja seorang ilmuwan akan berbeda dengan kerja seorang awam. Seorang ilmuwan selalu menempatkan logika serta menghindarkan diri dari pertimbangan subyektif. Sebaliknya bagi awam, kerja memecahkan masalah lebih dilandasi oleh campuran pandangan perorangan ataupun dengan apa yang dianggap sebagai masuk akal oleh banyak orang.

Metode penelitian digunakan penulis dengan maksud untuk memperoleh data yang lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Adapun metode penelitian yang digunakan penulis adalah Metode Kualitatif dengan pendekatan Yuridis Sosiologis. Metode ini di dasarkan pada hal-hal sebagai berikut.

1. Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini digunakan metode kualitatif. Metode kualitatif adalah “penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang di alami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistik dan dengan cara depenelitian dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah”

2. Metode Pendekatan

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis sosiologis. Pendekatan yuridis sosiologis yaitu suatu penelitian yang menekankan pada ilmu hukum dan juga menelaah kaidah-kaidah sosial yang berlaku.

3. Sumber Data Penelitian

Sumber data penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, namun selain itu ada pula data tambahan yang berupa dokumen, foto-foto, dan lain-lain. Adapun sumber data yang digunakan antara lain :

a. Data Primer

Sumber data primer diperoleh peneliti melalui pengamatan atau observasi langsung yang didukung dengan wawancara terhadap responden dan informan. Pencatatan sumber data utama melalui pengamatan atau observasi dan wawancara merupakan hasil usaha gabungan dari kegiatan melihat, mendengar, dan bertanya yang dilakukan secara sadar, terarah, dan senantiasa bertujuan memperoleh informasi yang diperlukan.

b. Data Sekunder

Data sekunder digunakan sebagai pelengkap untuk melengkapi dan menyelesaikan data primer. Selain kata-kata atau tindakan sebagai sumber data utama, data tambahan seperti dokumen dan lain-lain juga dapat dikatakan sebagai sumber data. Data sekunder atau data tertulis yang digunakan dalam penelitian ini berupa :

1. Peraturan perundang-undangan, yaitu Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
2. Buku dan literatur yang berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap nasabah sebagai konsumen pemakai jasa asuransi.
3. Dokumen dan arsip-arsip yang memiliki keterkaitan dengan perlindungan hukum terhadap nasabah asuransi.

4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam melakukan penelitian perlu menggunakan metode pengumpulan data agar data yang diperoleh menjadi obyektif. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam pengumpulan data ini adalah metode wawancara, observasi, dan dokumentasi.

5. Analisis dan Pengolahan Data

Data yang telah diperoleh dari penelitian kemudian diolah sehingga diperoleh keterangan-keterangan yang berguna dan selanjutnya dianalisis oleh penulis. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif, di mana penulis menggambarkan keadaan atau fenomena yang didapat penulis kemudian menganalisisnya untuk memperoleh simpulan dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan model analisis interaksi, adapun tahapannya adalah sebagai berikut :

a. Pengumpulan Data

Peneliti akan mencatat semua data yang terkumpul secara objektif dan apa adanya sesuai dengan hasil observasi dan wawancara yang diperoleh di lapangan.

b. Penyajian Data

Penyajian data yaitu sekumpulan informasi tersusun sehingga memberikan kemungkinan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajian data yang dipilih dalam penelitian ini adalah bentuk naratif dengan tujuan setiap data tidak lepas dari latarnya.

E. Pengertian Asuransi

Kata “ asuransi “ berasal dari bahasa Belanda yaitu *assurantie*, yang dalam hukum Belanda disebut dengan *verzekering* yang artinya adalah pertanggungan. Dari peristilahan *assurantie* tersebut kemudian muncul istilah lain, yaitu *assuradeur* yang artinya penanggung dan *geassureerde* yang artinya tertanggung. Pengertian tentang asuransi banyak dijabarkan dalam beberapa pendapat, seperti bahwa asuransi adalah : Suatu alat untuk mengurangi risiko dengan menggabungkan sejumlah unit-unit yang berisiko agar kerugian individu secara kolektif dapat di prediksi. Kerugian yang dapat diprediksi tersebut kemudian di bagi dan di distribusikan secara proporsional di antara semua unit-unit dalam gabungan tersebut).

Berbagai sumber yang menjelaskan tentang asuransi memiliki pengertian yang tidak jauh berbeda, seperti halnya menurut beberapa ahli yang memiliki pendapat tersendiri mengenai asuransi, antara lain adalah : Menurut Prof. Mehr

dan Cammack menjelaskan bahwa: "Asuransi merupakan suatu alat untuk mengurangi risiko keuangan dengan cara mengumpulkan unit-unit exposure dalam jumlah yang memadai, untuk membuat agar kerugian individu dapat diperkirakan, kemudian kerugian yang dapat diramalkan itu dipikul merata oleh mereka yang tergabung."

Sedangkan menurut C. Arthur William Jr dan Richard M. Heins yang mendefinisikan asuransi berdasarkan dua sudut pandang, yaitu :

1. Asuransi adalah suatu pengaman terhadap kerugian financial yang dilakukan oleh seorang penanggung.
2. Asuransi adalah suatu persetujuan dengan mana dua orang atau lebih atau badan mengumpulkan dana untuk menanggulangi kerugian financial.

Secara umum, asuransi merupakan suatu mekanisme yang dilakukan seseorang untuk menanggulangi dirinya dari suatu hal atau kejadian tak terduga yang dapat menyebabkan kerugian pada dirinya dikemudian hari. Menurut Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian, asuransi atau pertanggungan adalah : "Perjanjian antara dua pihak atau lebih dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada pihak tertanggung, dengan menerima premi asuransi untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungjawabkan." Pengertian asuransi yang diuraikan dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian tersebut memiliki ruang lingkup yang cukup luas yaitu :

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

Sedangkan pengertian asuransi menurut Pasal 246 KUHD adalah : “Suatu perjanjian dengan mana seorang penanggung mengikatkan diri kepada seorang tertanggung dengan menerima uang premi untuk memberikan penggantian karena suatu kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan diderita karena sesuatu yang tidak tentu.” Berdasarkan pengertian yang tertuang dalam Pasal 246 KUHD, dapat diambil beberapa simpulan tentang perjanjian asuransi yaitu :

1. Asuransi merupakan perjanjian timbal balik. Hal ini terjadi karena adanya hak dan kewajiban yang berhadapan antara penanggung dan tertanggung.
2. Asuransi merupakan perjanjian bersyarat. Karena pelaksanaan kewajiban penanggung digantungkan pada terjadinya suatu peristiwa yang tidak tentu, yaitu peristiwa yang tidak diharapkan dan tidak diperkirakan akan terjadi.
3. Asuransi merupakan perjanjian penggantian ganti rugi. Karena berdasarkan Pasal 246 KUHD menekankan pada penggantian kerugian yang sungguh-sungguh diderita oleh tertanggung.

Berdasarkan definisi tentang asuransi yang dikemukakan oleh berbagai sumber tersebut, maka di dalam asuransi terkandung beberapa unsur, diantaranya:

1. Pihak tertanggung (*insured*), merupakan pihak yang menjadi obyek asuransi dan memiliki kewajiban untuk membayar uang premi kepada pihak penanggung secara sekaligus atau berangsur-angsur.
2. Pihak penanggung (*insure*), merupakan pihak yang bersedia untuk menanggung kerugian yang mungkin terjadi pada seseorang yang menjadi tanggungannya berdasarkan perjanjian yang telah disepakati. Pihak penanggung akan membayar sejumlah uang kepada pihak tertanggung secara langsung atau berangsur-angsur apabila terjadi sesuatu dikemudian hari.
3. Suatu peristiwa (*accident*), merupakan suatu peristiwa atau kejadian yang tidak tentu (tidak terduga sebelumnya).
4. Kepentingan (*interest*), yang mungkin akan mengalami kerugian karena peristiwa yang tidak tentu.

Selain unsur-unsur yang terkandung di dalam asuransi, terdapat pula beberapa unsur yuridis dalam asuransi, dimana unsur-unsur ini bersifat mengikat dan menjadikan adanya hubungan hukum antara pihak penanggung dengan pihak tertanggung.

1. Adanya pihak tertanggung, yaitu pihak yang kepentingannya diasuransikan.
2. Adanya pihak penanggung, yaitu pihak perusahaan asuransi yang menjamin atas pembayaran ganti rugi.
3. Adanya perjanjian asuransi, yaitu antara penanggung dengan tertanggung.
4. Adanya pembayaran premi, yaitu kewajiban berupa pembayaran sejumlah uang dari tertanggung kepada penanggung.
5. Adanya kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang mungkin akan diderita oleh tertanggung.
6. Adanya suatu peristiwa yang tidak pasti terjadi, yaitu risiko langsung maupun tidak langsung.

Unsur-unsur dalam asuransi dapat dijabarkan menjadi beberapa bagian dengan memperhatikan Pasal 246 KUH Dagang dan Pasal 1 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian yaitu :

1. Merupakan suatu perjanjian

Sebagai suatu perjanjian, asuransi memiliki beberapa sifat, di antaranya adalah:

- a. Perjanjian asuransi merupakan perjanjian timbal balik (*wederkerige overeenkomst*) adalah suatu perjanjian yang menimbulkan suatu kewajiban pokok kepada kedua belah pihak. Masing-masing pihak di dalam perjanjian asuransi memiliki hak dan kewajiban yang saling berhadapan.
- b. Perjanjian asuransi merupakan perjanjian bersyarat *voorwaardelike overeenkomst*, karena kewajiban penanggung untuk memberikan penggantian kepada tertanggung digantungkan pada terjadinya peristiwa yang dijanjikan.
- c. Perjanjian asuransi merupakan perjanjian konsensual (Pasal 257 KUH Dagang), yang dimaksudkan dengan perjanjian konsensual adalah perjanjian di mana antara kedua belah pihak telah tercapai persesuaian kehendak untuk mengadakan perikatan. Menurut Pasal 1338 KUH Perdata perjanjian ini sudah mempunyai kekuatan mengikat.
- d. Asuransi merupakan perjanjian untuk mengalihkan dan membagi risiko.

- e. Asuransi pada dasarnya merupakan perjanjian penggantian kerugian. Hal ini berarti bahwa penanggung mengikatkan diri untuk memberikan ganti kerugian kepada tertanggung yang seimbang dengan kerugian yang diderita tertanggung bersangkutan.
 - f. Salah satu unsur di dalam asuransi yaitu peristiwa yang belum pasti terjadi, dalam Pasal 1774 KUH Perdata asuransi digolongkan menjadi perjanjian untung-untungan.
2. Adanya pembayaran premi
Dalam Pasal 246 KUH Dagang mengenai definisi asuransi yang menyebutkan tentang premi dijelaskan bahwa premi merupakan suatu prestasi dari pihak penanggung kepada pihak tertanggung. Dengan adanya premi yang dibayarkan oleh pihak penanggung kepada pihak tertanggung, maka pihak penanggung berkewajiban untuk membayar ganti kerugian kepada pihak tertanggung.
 3. Kewajiban penanggung untuk memberikan penggantian kerugian.
Dengan adanya pembayaran premi dari tertanggung kepada penanggung akan menimbulkan kewajiban bagi penanggung untuk memberikan ganti kerugian atau sejumlah uang kepada tertanggung.
 4. Adanya suatu peristiwa yang belum pasti terjadi.
Dalam Pasal 246 KUH Dagang terkandung bahwa dalam suatu perjanjian asuransi terdapat unsur peristiwa yang tidak tentu. Menurut Pangaribuan “peristiwa tidak tentu adalah suatu peristiwa yang menurut pengalaman manusia normaliter tidak dapat dijadikan akan terjadinya”
 5. Ketentuan tentang kewajiban pemberitaan dari tertanggung
Tertanggung harus memberitahukan keadaan objek pertanggungan selama perjanjian asuransi berlangsung tanpa harus menunggu permintaan dari penanggung.

F. Perjanjian Asuransi

Perjanjian yang terkandung dalam asuransi memiliki persamaan dengan perjanjian lain pada umumnya, yaitu berlakunya asas-asas umum perjanjian atau kontrak.

1. Asas Idemnity
Asas ini menetapkan bahwa tujuan utama dari perjanjian asuransi adalah membayar ganti rugi jika terjadi risiko atas objek yang dijamin dengan asuransi tersebut.
2. Asas Kepentingan yang dapat diasuransikan (*insurable interest*)
Asas ini menetapkan bahwa agar suatu perjanjian asuransi dapat dilaksanakan, maka objek yang diasuransikan harus merupakan suatu kepentingan yang dapat diasuransikan (*insurable interest*), yakni suatu kepentingan yang dapat dinilai dengan uang. Sesuai dengan hukum yang berlaku, maka kepentingan tersebut pada prinsipnya harus sudah ada pada saat perjanjian asuransi tersebut ditandatangani.
3. Asas Keterbukaan
Asas ini menetapkan bahwa pihak tertanggung harus beritikad baik dan terbuka penuh, yaitu harus membuka semua hal penting yang berkenaan dengan objek yang diasuransikan. Jika ada informasi yang tidak terbuka atau tidak benar padahal informasi tersebut begitu penting, sehingga seandainya penanggung mengetahui sebelumnya penanggung tidak akan mau menjamin meskipun tertanggung memiliki itikad baik. Hal ini akan membawa akibat terhadap batalnya perjanjian asuransi tersebut.
4. Asas Subrogasi
Asas subrogasi ini menetapkan bahwa apabila karena alasan apapun terhadap objek yang sama pihak tertanggung memperoleh juga ganti rugi dari pihak ketiga, maka pada prinsipnya tertanggung tidak boleh mendapatkan ganti rugi dua kali, sehingga ganti rugi dari pihak ketiga tersebut akan menjadi hak penanggung. Pihak tertanggung bahkan harus bertanggung jawab jika ia melakukan tindakan yang dapat menghambat pihak tertanggung untuk mendapatkan hak dari pihak ketiga tersebut. Hal ini dapat disimpangi jika disebutkan dengan jelas dalam perjanjian asuransi.
5. Asas Kontrak Bersyarat
Seperti yang telah diuraikan bahwa asuransi merupakan perjanjian bersyarat. Dalam perjanjian asuransi harus ditentukan suatu syarat bahwa jika terjadi suatu peristiwa tertentu, maka sejumlah uang ganti rugi akan dibayar oleh penanggung. Jika peristiwa tersebut tidak terjadi, maka ganti rugi tidak diberikan.
6. Asas Kontrak Untung-Untungan
Perjanjian asuransi merupakan perjanjian untung-untungan. Menurut KUH Perdata suatu perjanjian untung-untungan merupakan suatu perbuatan yang hasilnya mengenai untung rugi, baik bagi semua pihak maupun bagi pihak tertentu saja, bergantung pada suatu kejadian yang belum tentu.

Dibandingkan dengan jenis perjanjian lain, perjanjian asuransi mempunyai sifat dan ciri yang khusus.

1. Perjanjian asuransi merupakan perjanjian aletoir dan bukan perjanjian kommutatif. Maksudnya adalah bahwa prestasi dari penanggung untuk

memberikan ganti rugi atau sejumlah uang kepada tertanggung diganti kepada suatu peristiwa yang belum pasti terjadi.

2. Perjanjian asuransi merupakan perjanjian sepihak (*unilateral*). Maksudnya bahwa perjanjian dimaksud menunjukkan bahwa hanya satu pihak saja yang memberikan janji yaitu pihak penanggung.
3. Perjanjian asuransi adalah perjanjian yang melekat pada syarat penanggung (*adhesion*), karena di dalam perjanjian asuransi pada hakikatnya syarat dan kondisi perjanjian hampir seluruhnya ditentukan dan diciptakan oleh penanggung/perusahaan asuransi sendiri, dan bukan karena adanya kata sepakat yang murni.

G. Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Asuransi Menurut Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 Tentang Usaha Perasuransian.

Perlindungan hukum terhadap nasabah asuransi dijelaskan dalam Pasal 2 huruf a Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian, yang berbunyi : “Usaha asuransi yaitu usaha jasa keuangan yang dengan menghimpun dana masyarakat melalui pengumpulan premi asuransi memberikan perlindungan kepada anggota masyarakat pemakai jasa asuransi terhadap kemungkinan timbulnya kerugian karena suatu peristiwa yang tidak pasti atau terhadap hidup atau meninggalnya seseorang.” Perlindungan hukum terhadap nasabah asuransi yang dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian masih tergolong belum jelas.

Penjelasan dalam Pasal tersebut mengandung banyak makna yang oleh sebagian besar orang memiliki pemahaman yang berbeda. Hal yang sangat wajar apabila kemudian muncul banyak pertanyaan seputar perlindungan yang bagaimana dan seperti apa yang dimaksudkan di dalam Undang-Undang Usaha Perasuransian ini. Pelaksanaan perlindungan yang dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian perlu diselaraskan dengan Undang-Undang lain yang memiliki keterkaitan dan dapat saling menunjang antara satu dengan yang lainnya, salah satunya adalah Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen.

H. Hambatan yang Dialami Dalam Memberikan Perlindungan Hukum

Dalam memberikan perlindungan hukum terhadap nasabah asuransi bukanlah persoalan yang mudah, mengingat tidak semua hal yang berkaitan dengan perlindungan hukum berupa hak-hak nasabah dapat diberikan pada diri nasabah pemakai jasa asuransi. Hambatan dalam memberikan perlindungan hukum bagi nasabah asuransi lebih banyak disebabkan karena adanya faktor lapangan, seperti yang dijelaskan oleh Agung Sejati, antara lain :

1. Adanya klaim asuransi yang tidak dapat dicairkan. Pengajuan klaim asuransi merupakan hak setiap nasabah, di mana ketika nasabah menderita suatu kerugian berupa sakit atau meninggal dunia, maka pengalihan risiko yang akan ditempuh adalah dengan mengajukan klaim.

Hambatan yang terjadi sehingga klaim asuransi tidak dapat cair disebabkan oleh beberapa hal, yaitu :

- a. Pada saat mengisi profil riwayat diri, nasabah tidak mengisi data-data tersebut sesuai dengan keadaan sebenarnya.
 - b. Nasabah kurang memahami isi dari polis asuransi yang dimilikinya mengenai ketentuan-ketentuan penggantian biaya yang akan diberikan pihak asuransi apabila penyakit yang diderita nasabah termasuk dalam golongan penyakit kronis.
2. Pembayaran premi tidak sesuai dengan tempo yang diberikan. Nasabah terkadang kurang memahami tentang pentingnya ketepatan waktu dalam pembayaran premi.
 3. Rekening nasabah yang tidak aktif.

Penjelasan mengenai hambatan dalam memberikan perlindungan hukum bagi nasabah asuransi sebenarnya tidak hanya berasal dari sudut pandang. Agung Sejati selaku Unit Manager Perusahaan Asuransi. Undang-Undang yang menjadi landasan dalam memberikan perlindungan hukum juga menjadi faktor penghambat tersendiri bagi nasabah pemakai jasa asuransi.

Penjelasan mengenai perlindungan seperti yang tertuang dalam Pasal 2 huruf a tersebut sebenarnya tidak bersifat efektif atau dapat dikatakan masih lemah, karena tidak adanya keterangan lebih lanjut mengenai perlindungan yang seperti apa dan dalam bentuk apa yang dimaksudkan dalam Pasal tersebut.

Apabila nasabah pemakai jasa asuransi menyandarkan dirinya terhadap Undang-Undang Usaha Perasuransian, maka sampai kapanpun nasabah tidak akan pernah mendapatkan apa yang menjadi haknya, karena di dalam Undang-Undang Perasuransian tidak menegaskan tentang bentuk-bentuk perlindungan hukum bagi nasabahnya terutama dalam spesifikasi pemberian hak-hak nasabah.

Hambatan yang dialami dalam memberikan perlindungan hukum jika ditinjau dari Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 Tentang Usaha Perasuransian sebenarnya tidak hanya dalam hal pemberian hak-hak nasabah saja, ketentuan-ketentuan mengenai sengketa asuransi juga tidak diatur lebih lanjut dalam Undang-Undang tersebut, apabila suatu saat terjadi sengketa antara nasabah sebagai pihak bertanggung dengan perusahaan asuransi sebagai pihak penanggung, maka Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian tidak dapat digunakan sebagai payung hukum bagi nasabah asuransi, karena itulah dapat dikatakan bahwa Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian tidak dapat digunakan untuk memberikan kepastian dalam mengatur perlindungan hukum terhadap nasabah pemakai jasa asuransi.

I. Upaya Yang Dilakukan Untuk Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, terdapat beberapa faktor yang menyebabkan terjadinya hambatan dalam memberikan perlindungan hukum terhadap nasabah asuransi serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut, antara lain :

Pertama, adanya faktor lapangan seperti tidak dapat cairnya dana klaim asuransi, kurangnya ketelitian nasabah dalam memahami isi dari polis tambahan asuransi yang berisi tentang penjelasan mengenai jenis-jenis penyakit yang dapat dipertanggungjawabkan lengkap dengan penghitungan besarnya nilai pertanggungjawaban yang akan diperoleh nasabah, serta adanya rekening nasabah yang tidak aktif. Faktor-faktor tersebut merupakan faktor penyebab terhambatnya perlindungan hukum yang diberikan kepada nasabah yang didasari pula oleh kesalahan yang terjadi pada diri nasabah itu sendiri. Menurut Agung Sejati dalam wawancaranya mengatakan bahwa pihak

perusahaan selaku pihak penanggung asuransi selalu bertindak sesuai dengan porsi yang sudah menjadi ketentuan dalam pemberian perlindungan hukum, yaitu berupa pelaksanaan pemberian hak terhadap nasabah. Hambatan yang dialami dalam memberikan perlindungan hukum tersebut tidak menyurutkan niat pihak perusahaan untuk terus mengupayakan pemberian perlindungan hukum dengan mengatasi hambatan-hambatan yang terjadi di lapangan yang dilakukan dengan cara :

1. Mengadakan pelatihan bagi para agen asuransi dengan tujuan untuk melatih kemampuan berinteraksi terhadap nasabah dengan lebih mendalami macam-macam produk asuransi yang ada. Melalui pelatihan ini diharapkan mampu mengatasi adanya kesalahan persepsi mengenai kejelasan produk yang diterima nasabah sehingga menyebabkan terhambatnya pemberian perlindungan hukum berupa hak kepada nasabah.
2. Melakukan konfirmasi secara langsung kepada nasabah terkait dengan tidak aktifnya rekening pribadi nasabah, setelah mendapatkan konfirmasi secara langsung, barulah agen merubah nomor rekening pada profil nasabah untuk selanjutnya diberikan hak nasabah berupa nilai tambah yang ditransfer ke nomor rekening baru milik nasabah.

Kedua, adanya kelemahan pada Undang-Undang yang mengatur dalam hal kegiatan perasuransian yaitu Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian. Latar belakang dari dibentuknya Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian adalah untuk mengatur dan menjamin segala hal yang berkaitan dengan industri perasuransian, baik dari segi perusahaan penyedia jasa asuransi, nasabah pemakai jasa asuransi, produk-produk yang tersedia dalam bidang asuransi, hingga pihak ketiga yang turut berperan dalam kegiatan perasuransian.

Keberadaan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian sebenarnya dapat dikatakan sudah tidak memadai lagi, karena tidak adanya bentuk perlindungan hukum yang diberikan dalam Undang-Undang tersebut kepada nasabah pemakai jasa asuransi, apalagi jika dilihat seiring dengan berjalannya waktu tuntutan akan kebutuhan asuransi nasional terus mengalami perkembangan. Anggapan mengenai Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian yang memandang asuransi hanya sebatas bisnis

bukanlah tanpa dasar, hal ini dikuatkan dengan penjelasan isi dari Undang-Undang itu sendiri di mana lebih banyak mengatur mengenai perusahaan sebagai pihak penyelenggara usaha perasuransian, bukan nasabah sebagai pihak yang berupaya untuk menanggukkan diri dalam mekanisme asuransi dan membutuhkan suatu bentuk upaya perlindungan.

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, terdapat beberapa Pasal yang menjelaskan mengenai bentuk dari perlindungan hukum yang diberikan terhadap konsumen pemakai jasa, yang meliputi definisi dari konsumen itu sendiri, definisi perlindungan konsumen, tujuan dari dibentuknya Undang-Undang Perlindungan Konsumen, bentuk hak dan kewajiban konsumen, hingga perlindungan hukum apabila terjadi sengketa konsumen. Hal tersebut diatur dalam beberapa Pasal dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu :

1. Pasal 1 ayat 1 yang menjabarkan mengenai pengertian “Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.”
2. Pasal 1 ayat 2 yang menjabarkan mengenai pengertian “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”
3. Pasal 3 yang menjabarkan mengenai tujuan adanya perlindungan bagi konsumen, antara lain :
 - a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
 - b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
 - c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
 - d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
 - e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;

- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, keamanan, kenyamanan, dan keselamatan konsumen.
4. Pasal 4 yang menjabarkan mengenai bentuk hak-hak yang diterima konsumen sebagai pemakai jasa, antara lain :
- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
 - b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
 - c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
 - d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
 - e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
 - f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
 - g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
 - h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana semestinya;
 - i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.
5. Pasal 5 yang menjelaskan mengenai kewajiban konsumen sebagai pemakai jasa, antara lain :
- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan;
 - b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
 - c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
 - d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

6. Pasal 45 yang menjelaskan mengenai penyelesaian sengketa konsumen, antara lain:
 - a. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
 - b. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
 - c. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-Undang.
 - d. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Berdasarkan penjelasan atas beberapa Pasal yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dapat disimpulkan bahwa Undang-Undang tersebut lebih layak untuk dijadikan pedoman bagi nasabah dalam memberikan perlindungan hukum bagi pemakai jasa asuransi dalam melakukan kegiatan perasuransian.

Melihat kembali pada Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian, terdapat hambatan yang terjadi dalam memberikan upaya perlindungan hukum bagi nasabah asuransi yaitu berupa ketidak jelasan mengenai bentuk perlindungan hukum itu sendiri yang seharusnya diatur secara jelas dan rinci supaya nasabah mendapatkan adanya kepastian hukum dalam melakukan kegiatan perasuransian. Bentuk perlindungan hukum itu sendiri, hingga mekanisme yang dapat ditempuh apabila terdapat sengketa dikemudian hari oleh para pihak. Dengan adanya Undang-Undang lain yang berdiri sendiri namun memiliki keselarasan dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dapat pula dijadikan solusi untuk memberikan perlindungan hukum bagi nasabah sebagai pengguna jasa asuransi.

J. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis peroleh, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Asuransi merupakan memberikan perlindungan bagi nasabahnya termasuk juga menjamin adanya perlindungan hukum. Upaya pemberian perlindungan hukum yang dilakukan adalah berupa pemberian hak kepada nasabah berdasarkan pada ketentuan yang tertera dalam Lampiran Jaminan Tambahan *Critical Illness*. Namun pada kenyataannya, tidak semua nasabah mendapatkan apa yang menjadi haknya sesuai dengan ketentuan yang tertera dalam Lampiran Jaminan Tambahan *Critical Illness* tersebut.

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian dibentuk untuk mengatur kegiatan perasuransian, belum cukup efektif untuk memberikan perlindungan hukum bagi nasabah asuransi, sehingga dibutuhkan Undang-Undang lain yang selaras dan mampu untuk melengkapi Undang-Undang tersebut, yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

2. Hambatan dalam memberikan perlindungan hukum terhadap nasabah asuransi berasal dari dua faktor, pertama karena adanya faktor dari nasabah dan perusahaan asuransi yang melakukan tindakan wanprestasi. Kedua, adanya faktor dari pengaturan perundang-undangan yang berperan sebagai payung hukum bagi nasabah yaitu Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan adalah dengan menggunakan Undang-Undang yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

K. Saran-Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Perusahaan sebagai penyedia jasa asuransi dapat melakukan upaya untuk mengatasi hambatan yang terjadi dalam memberikan perlindungan hukum bagi nasabahnya dengan cara melakukan evaluasi dan identifikasi berkaitan dengan kemudahan dalam memberikan penggantian uang premi kepada nasabah.
2. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian sebaiknya di amandemen dengan menambahkan pasal-pasal baru yang berkaitan dengan nasabah sebagai pemakai jasa asuransi untuk menghindari ketidakjelasan yang selama ini terjadi mengenai bentuk pemberian perlindungan hukum bagi nasabah asuransi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian Pendekatan Dalam Praktek*. Jakarta : Rieneka Cipta.
- Fuady, Munir. (2005). *Pengantar Hukum Bisnis: Menata Bisnis Modern Di Era Global*. Bandung : Citra Aditya Bhakti.
- Hadjan, M Pjillipus. (1993). *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*. Surabaya : PT. Bina Ilmu.
- Hermansyah Abdul Saliman & Jalis Ahmad. (2005). *Hukum Dalam Bisnis*. Jakarta.
- Junita Eko Setiawati. (2003). *Perlindungan Hukum Peserta Bagi Hasil Di Suatu Perusahaan*. Bandung.
- Kansil, C.S.T. (2002). *Pokok-Pokok Pengetahuan Hukum Dagang Indonesia*. Jakarta : Bina Aksara.
- Mardalis. (2010). *Metode Penelitian (Suatu Pendekatan Proposal)*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Miles, B.Matthew & Michael Huberman. (1992). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta : Universitas Indonesia.
- Moleong, Lexy J. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif (edisi revisi)*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy J. (2009). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Muhammad, Abdulkadir & Rilda Murniati. (2000). *Lembaga Keuangan Dan Pembiayaan*. Bandung : Citra Aditya Bhakti.
- Prakoso, Djoko & Murtika Ketut I. (1989). *Hukum Asuransi Indonesia*. Jakarta : Bina Aksara.
- Saliman Abdul Hermansyah & Jalis Ahmad. (2005). *Hukum Dalam Bisnis*. Jakarta.
- Sastrawidjaja, Suparman Man & Endang. (2003). *Hukum Asuransi: Perlindungan Tertanggung Asuransi Deposito Usaha Perasuransian*. Bandung : Alumni.
- Sunggono, Bambang. (2006). *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta : Rajawali.