



SEKOLAH TINGGI HUKUM
INDONESIA JENTERA

**PELINDUNGAN KONSUMEN ASURANSI DI INDONESIA: STUDI KASUS PT. ASURANSI
JIWASRAYA (PERSERO)**

SKRIPSI

DISUSUN

OLEH:

HIDAYATULLAH MUHAMMAD ALAMIN NASUTION

101160011

SEKOLAH TINGGI HUKUM INDONESIA JENTERA JAKARTA

2020

FORMULIR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Pernyataan Penyusunan Skripsi

Saya Hidayatullah Muhammad Al Amin Nasution

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

Bahasa Indonesia :

PELINDUNGAN KONSUMEN ASURANSI DI INDONESIA: STUDI KASUS PT ASURANSI
JIWASRAYA (PERSERO).....

Bahasa Inggris :

INSURANCE CONSUMER PROTECTION IN INDONESIA: CASE STUDY OF PT ASURANSI
JIWASRAYA (PERSERO).....

adalah benar hasil karya saya dan belum pernah diajukan sebagai karya ilmiah, sebagian atau seluruhnya, atas nama saya atau pihak lain.

Jakarta, 25 Agustus 2020



Hidayatullah Muhammad Al Amin Nasution

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

PELINDUNGAN KONSUMEN ASURANSI DI INDONESIA: STUDI KASUS PT ASURANSI
JIWASRAYA (PERSERO)

Hidayatullah Muhammad Al Amin Nasution

101160011

Jakarta, 25 Agustus 2020

Mengetahui

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dr. Yunus Husein, S.H., LL.M

Muhammad Faiz Aziz, S.H., S.IP., LL.M

HALAMAN PERSETUJUAN PANITIA SIDANG TUGAS AKHIR

PELINDUNGAN KONSUMEN ASURANSI DI INDONESIA: STUDI KASUS PT ASURANSI
JIWASRAYA (PERSERO)

Hidayatullah Muhammad Al Amin Nasution
101160011

Disetujui untuk Diajukan dalam Sidang Ujian Skripsi

Panitia Sidang Ujian Sarjana Hukum
Sekolah Tinggi Hukum Indonesia Jentera

Pjs. Wakil Ketua Bidang Akademik dan Penelitian
Sekolah Tinggi Hukum Indonesia Jentera

Giri Ahmad Taufik, S.H., LL.M., Ph.D.

FORMULIR PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hidayatullah Muhammad Al Amin Nasution
Nomor Induk Mahasiswa : 101160011
Bidang Studi : Hukum Bisnis
Nomor Telepon : 082198322085
Email : hidayatullah.nasution@jentera.ac.id

demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyerahkan karya ilmiah berupa skripsi, dengan judul:

“Pelindungan Konsumen Asuransi di Indonesia: Studi Kasus PT Asuransi Jiwasraya (Persero)”

Dan menyetujui memberikan kepada Sekolah Tinggi Hukum Indonesia Jentera Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas seluruh isi/sebagian karya ilmiah saya tersebut di atas.

Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini, Sekolah Tinggi Hukum Indonesia Jentera berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data, dan menampilkan / mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta, dengan menerapkan prinsip-prinsip, etika, dan aturan hukum yang berlaku tentang penggunaan informasi.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Sekolah Tinggi Hukum Indonesia Jentera atas segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta/ Plagiarisme dalam karya ilmiah saya ini.

Jakarta, 25 Agustus 2020

Yang Menyatakan,

Mengetahui,

Nama Mahasiswa

Pembimbing I

Pembimbing II

Ketua Bidang Studi



Hidayatullah Muhammad
Al Amin Nasution



Dr. Yunus Husein, S.H.,
LL.M



Muhammad Faiz ., S.H,
S.IP., LL.M

Muhammad Faiz Aziz.,
S.H, S.IP., LL.M

ABSTRAK

Asuransi merupakan suatu perjanjian pertanggungan risiko antara konsumen asuransi dan perusahaan asuransi. Manfaat yang bisa didapatkan konsumen melalui asuransi yaitu rasa aman dan perlindungan, efisiensi dalam menjalankan usaha karena dapat mencegah atau mengurangi risiko, polis asuransi dapat dijadikan dasar bagi kredit, menjadi alat tabungan dan sumber pendapatan. Akan tetapi, manfaat tersebut bisa saja tidak terjadi ketika perusahaan asuransi mengalami gagal bayar seperti di kasus PT Asuransi Jiwasraya (Persero) yang gagal membayar polis kepada nasabahnya bahkan ekuitas perusahaan minus Rp23,92 triliun. Oleh karenanya, penulis mencoba mengidentifikasi kelemahan perlindungan konsumen hingga penyebab Jiwasraya mengalami gagal bayar. Penulis menggunakan pendekatan *legal research* yakni penulis melihat apakah hukum yang ada saat ini telah memecahkan masalah konkret terkait perlindungan konsumen asuransi di Indonesia. Sifat dari penelitian ini adalah deskriptif analitis artinya penulis memaparkan pengaturan perlindungan hukum bagi nasabah asuransi berdasarkan peraturan perundang-undangan dan kebijakan yang berlaku serta menelaah implementasi atas peraturan tersebut. Hasil penelitian penulis yakni JS Saving Plan merupakan produk asuransi yang cacat dan Jiwasraya mempunyai tata kelola investasi yang buruk. Selain itu, OJK lalai dalam mengawasi peredaran produk JS Saving Plan dan tata kelola investasi Jiwasraya yang melanggar ketentuan perundang-undangan. Terlebih lagi, belum adanya lembaga penjamin polis asuransi turut berkontribusi pada gagalnya perlindungan konsumen asuransi dari dugaan penyimpangan yang dilakukan oleh perusahaan asuransi.

Kata Kunci : Pelindungan Konsumen, Asuransi, Jiwasraya

ABSTRACT

Insurance is a risk coverage agreement between an insurance consumer and an insurance company. Benefits that consumers can get through insurance are a sense of security and protection, efficiency in running a business because it can prevent or reduce risk, an insurance policy can be used as a basis for credit, a means of savings and a source of income. However, these benefits may not happen when the insurance company experiences defaults, such as in the case of PT Asuransi Jiwasraya (Persero) which fails to pay claim to its customers and Jiwasraya equity is experiencing of minus Rp23.92 trillion. For this reason, the author tries to identify weaknesses in consumer protection that cause PT Asuransi Jiwasraya to experience default. The author uses a legal research approach that studies whether the existing law has solved issues related to insurance consumer protection in Indonesia. The nature of this research is descriptive analytical which the research describes the legal protection arrangements for insurance customers based on the prevailing laws and policies as well as examine the implementation of these regulations. The research finds that JS Saving Plan is a defective insurance product and the company also has poor investment governance. In addition, OJK was negligent in supervising the circulation of JS Saving Plan products and corporate governance that violate statutory provisions. Moreover, the non-existent of insurance policies guarantee agency has contributed of the failure of protecting insurance consumers from the alleged misdoing conducted by insurance company

Keywords: Consumer Protection, Insurance, Jiwasraya

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan kepada Allah S.W.T yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pelindungan Konsumen Asuransi Di Indonesia: Studi Kasus PT Asuransi Jiwasraya Persero”. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Hukum di Sekolah Tinggi Hukum Indonesia Jentera.

Dengan penuh rasa syukur, kupersembakan skripsi ini untuk kedua orang tuaku dan keluarga yang selalu memberikan doa, dukungan dan nasehatnya. Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan dan motivasi dari berbagai pihak. Dengan tidak mengurangi rasa hormat, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Yunus Husein, S.H., LL.M selaku Pembimbing I dan Muhammad Faiz Aziz, S.H., S.IP., LL.M selaku Pembimbing II yang juga merupakan dosen favorit penulis selama kuliah di STHI Jentera atas waktu yang diluangkan untuk berdiskusi dan ilmu yang membantu memperbaiki substansi maupun teknis dari skripsi ini dan bahkan sebelum proses pengerjaan skripsi banyak kesempatan yang diberikan kepada penulis untuk terus berkembang.
2. Anugerah Rizki Akbari, S.H. M. Sc selaku Pembimbing Akademis yang terus membimbing penulis dari awal masuk perkuliahan hingga mendapatkan mendapatkan gelar sarjana di Sekolah Tinggi Hukum Indonesia Jentera.
3. Seluruh Staf pengajar kampus STHI Jentera, yang terus tanpa henti memberikan arahan dan mencontohkan nilai-nilai kehidupan yang baik dalam menjalani rutinitas di dunia hukum.
4. Seluruh staf Perpustakaan Daniel S. Lev Library khususnya pustakawan favorit Tuti Nour Khasanah yang telah membantu penulis dalam mendapatkan bahan skripsi.
5. Teman-teman angkatan 2 STHI Jentera: Andrie, Anita, Ari, Arif, Devy, Deby, Elvita, Faza, Fitri, Fatma, Ka Jo, Kimar, Leona, Mami Surty Mas Gun, Nufa, Sitiw dan Tante Reiny atas banyak proses bareng untuk membantu penulis terus berkembang.
6. Teman-teman KOMBAT Jentera khususnya Aisyah, Cikal, Deliana, Fikri, Fany, Ismaya, Ika, Jaka, Nina, Nufa, Polin, Yogi dan Yoris atas ilmu, teknik dan pengalaman serta kesempatan untuk bekerja sama bareng dari pagi hingga malam yang ilmunya sangat membantu penulis dalam penulisan skripsi.

7. Pendukung setiaku Bang Boim, Bang Budi Yase, Danang, Habibi dan Made yang selalu memberikan semangat dan selalu memanjatkan doa kepada penulis untuk senantiasa tetap konsisten dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna namun penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Hormat Penulis,

Jakarta 25 Agustus 2020



Hidayatullah Muhammad Al Amin Nasution

DAFTAR ISI

FORMULIR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PANITIA SIDANG TUGAS AKHIR	iii
FORMULIR PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR SINGKATAN	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Riset Terdahulu.....	3
I.3 Pertanyaan Penelitian	5
I.4 Tujuan Penelitian	6
I.5 Kegunaan Penelitian.....	6
I.6 Kerangka Konseptual	6
I.6.1 Asuransi.....	6
I.6.2 Pelindungan konsumen.....	9
I.7 Metode Penelitian.....	11
I.7.1 Pendekatan Penelitian.....	11
I.7.2 Sumber-sumber Penelitian	11
I.7.3 Sifat Penelitian	12
I.7.4 Teknik Pengumpulan Bahan.....	12
I.8 Sistematika Penulisan.....	13
BAB II PENGATURAN PELINDUNGAN KONSUMEN ASURANSI DI INDONESIA.....	16
II.1 Pengaturan Pelindungan Konsumen Secara Umum	16
II.2 Pengaturan Pelindungan Konsumen Asuransi	19
II.3 Tanggung Jawab Pelaku Usaha Kepada Konsumen Asuransi	22
II.4 Lembaga Pengawas Bisnis Asuransi di Indonesia	25

BAB III PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN ASURANSI DI INDONESIA	28
III.1 Penyelesaian Sengketa Internal.....	28
III.2 Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan.....	29
III.3 Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan	31
III.3.1 Penyelesaian Sengketa non litigasi melalui BANI	31
III.3.2 Penyelesaian Sengketa non litigasi melalui BPSK.....	33
III.3.3 Penyelesaian Sengketa Melalui BMAI	35
BAB IV KELEMAHAN PELINDUNGAN KONSUMEN ASURANSI DI INDONESIA: STUDI KASUS PT. ASURANSI JIWASRAYA (PERSERO).....	39
IV.1 JS Saving Plan Merupakan Produk Cacat.....	39
IV.2 Buruknya Tata Kelola investasi	41
IV.3 Kelalaian Membentuk Lembaga Penjamin Polis	43
BAB V PENUTUP	45
V.1 Kesimpulan.....	45
V.2 Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA.....	47

DAFTAR SINGKATAN

BANI	: Badan Arbitrase Nasional Indonesia
Bapepam-LK	: Badan Pengawas Pasar Modal & Lembaga Keuangan
BI	: Bank Indonesia
BMAI	: Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia
BPSK	: Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
BUMN	: Badan Usaha Milik Negara
HIR	: <i>Herzien Inlandsch Reglement</i>
IKNB	: Industri Keuangan <i>Non</i> Bank
Jiwasraya	: PT Asuransi Jiwasraya (Persero)
KUHD	: Kitab Undang-Undang Hukum Dagang
KUHP	: Kitab Undang-Undang Hukum Pidana
KUHPer	: Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
LAPS	: Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa
LPP	: Lembaga Penjamin Polis
OJK	: Otoritas Jasa Keuangan
PAYDI	: Produk Asuransi Yang Dikaitkan Dengan Investasi
POJK LAPS	: Peraturan OJK Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan
SCC	: <i>Small Claim Court</i>
UU Arbitrase	: Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa
UU Perasuransian	: Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian
UU Perlindungan Konsumen	: Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
YLKI	: Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia

DAFTAR TABEL

Nomor Tabel	Halaman
4.1 Laporan Keuangan PT Asuransi Jiwasraya (Persero)	42

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Tingkat pemahaman yang mendalam atau literasi konsumen terhadap produk-produk atau jasa keuangan berdasarkan data dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) baru sekitar 35% masyarakat yang memiliki literasi yang baik.¹ Kepala Eksekutif Industri Keuangan Non Bank (IKNB) OJK yaitu Riswinandi pada 28 Oktober 2019 meminta kepada perusahaan asuransi untuk melakukan sosialisasi kepada masyarakat minimal sekali dalam setahun.² Sosialisasi yang dimaksud mengenai pemahaman dan penjelasan tentang perasuransian secara benar dan detail termasuk tanggung jawab perusahaan asuransi kepada masyarakat (konsumen).³ Oleh karenanya, masyarakat akan mendapatkan informasi yang utuh mengenai kelemahan dan kelebihan produk asuransi yang ditawarkan oleh perusahaan. Upaya ini merupakan langkah dari OJK untuk mendorong kesadaran masyarakat mengenai pentingnya berasuransi.

Istilah asuransi berasal dari kata *verzekering* atau yang biasa juga dikenal pertanggungan, sedangkan di Inggris lebih dikenal dengan istilah *insurance*.⁴ Pada dasarnya, asuransi merupakan suatu bentuk kontrak atau persetujuan yang dinamakan polis (*policy*) antara penanggung yang akan membayar sejumlah uang kepada pihak yang bertanggung atas kerugian, kerusakan atau objek yang disepakati untuk di lindungi.⁵ Dalam sudut pandang ekonomi dan bisnis, asuransi merupakan bentuk manajemen risiko untuk menghindari kemungkinan terjadinya kerugian yang tidak pasti, contohnya yaitu seseorang yang mempunyai usaha rental mobil yang telah mengasuransikan mobilnya, sehingga ketika terjadi tabrakan (kerusakan) maupun pencurian terhadap mobil itu, maka perusahaan asuransi bertanggung jawab memberikan penggantian kepada pemilik rental. Hal ini juga sejalan dengan pendapat Riegel dan Miller yang mengungkapkannya manfaat asuransi yaitu:⁶

1. rasa aman dan perlindungan bagi pemegang polis;
2. efisiensi dalam menjalankan usaha karena dapat mencegah atau mengurangi risiko;
3. polis asuransi dapat dijadikan dasar bagi kredit;

¹ Mochamad Januar Rizki, "Literasi Jasa Keuangan Rendah Pelanggaran Hak Konsumen Berisiko Meningkat," 13 Maret 2020, diakses pada 4 September 2020 <https://www.hukumonline.com/berita/baca/lt5e6b333a6fcc/literasi-jasa-keuangan-rendah--pelanggaran-hak-konsumen-berisiko-meningkat/>

² Nurmayanti, "Cara OJK Gaet Masyarakat Sadar Asuransi - Bisnis Liputan6.Com," 28 Oktober 2018, diakses pada 28 Januari 2020 <https://www.liputan6.com/bisnis/read/3678239/cara-ojk-gaet-masyarakat-sadar-asuransi>.

³ *Id.*

⁴ Neni Sri Imaniyati, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Sengketa Klaim Asuransi," *Jurnal Hukum Bisnis* 30, no. 01 (2011): hlm 49.

⁵ Mulhadi, *Dasar-Dasar Hukum Asuransi* (Depok: PT Rajagrafindo Persada, 2017). hlm. 2.

⁶ *Id.*, hlm. 40.

4. menjadi alat tabungan; dan
5. sumber pendapatan.

Jumlah masyarakat Indonesia yang memiliki polis asuransi kurang lebih mencapai 4,5 juta jiwa pada 2018.⁷ Jumlah ini tergolong sangat kecil dibandingkan jumlah penduduk Indonesia, tapi potensi pertumbuhan pasarnya masih sangat besar sehingga perlu adanya perhatian yang serius di industri ini. Berdasarkan data yang disampaikan OJK mengenai aset IKNB pada 2018 yaitu perusahaan perasuransian mengelola Rp1.251 triliun atau setara 53% dari aset total IKNB sebesar 2.353 triliun.⁸ Sisanya dikelola oleh lembaga pembiayaan sebesar 25%, dana pensiun sebesar 12% dan IKNB jenis lainnya sebesar 10% dari aset total IKNB.⁹ Melihat dana yang dikelola sangat besar dibandingkan IKNB yang lain maka potensi perusahaan asuransi untuk mengembangkan dan menginvestasikan asetnya agar mendapatkan keuntungan yang optimal sangat mungkin untuk diwujudkan dan bahkan dapat membantu pemerintah dalam berbagai program pembangunan. Namun dalam berinvestasi, suatu perusahaan asuransi tetap wajib melakukannya dengan prinsip kehati-hatian agar dapat meminimalisir risiko dalam berinvestasi.

Desember 2019 lalu, kita sempat dihebohkan kasus PT Asuransi Jiwasraya (Persero) selanjutnya disebut Jiwasraya yang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) gagal membayar polis kepada nasabahnya.¹⁰ Apabila kita melihat jumlah aset dari Jiwasraya pada kuartal III 2019 yaitu sebesar Rp25,68 triliun sementara utangnya melebihi asetnya yakni Rp49,6 triliun.¹¹ Artinya, total ekuitas atau selisih aset dan kewajiban Jiwasraya minus kurang lebih Rp23,92 triliun. Salah satu penyebab Jiwasraya gagal membayar polis karena produk asuransi JS Saving Plan yang diluncurkan pada 2013.¹² Produk itu menawarkan proteksi jiwa sekaligus investasi dengan tingkat pengembalian (*return*) 9-13 persen tiap tahunnya.¹³ Konsep produk JS Saving Plan agak berbeda dengan asuransi *unit link* yang membebaskan

⁷ Reni Susanti, "Baru 1,7 Persen Penduduk Indonesia Yang Miliki Asuransi," Kompas.com, 17 November 2017, diakses 28 Januari 2020 <https://ekonomi.kompas.com/read/2018/11/17/200454426/baru-17-persen-penduduk-indonesia-yang-miliki-asuransi>.

⁸ Yanurisa Ananta, "Pertumbuhan Industri Asuransi Lesu, Apa Penyebabnya?," CNBC, 8 Juli 2019, diakses 28 Januari 2020 <https://www.cnbcindonesia.com/investment/20190708143811-21-83378/pertumbuhan-industri-asuransi-lesu-apa-penyebabnya>.

⁹ *Id.*

¹⁰ Virdita Rizki, "9 Fakta Gagal bayar Polis Asuransi Jiwasraya, Bos Samsung Jadi Korban Hingga Digugat Nasabah", Kompas.com, 18 Desember 2019, diakses 2 Januari 2020 <https://www.kompas.com/tren/read/2019/12/18/063000165/9-fakta-gagal-bayar-polis-asuransi-jiwarsraya-bos-samsung-jadi-korban-hingga?page=all>.

¹¹ Andrea Lidwina, "Ekuitas Jiwasraya Negatif Rp 23,92 Triliun per Kuartal III-2019 | Databoks," 8 November 2019, diakses 28 Januari 2020 <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/11/08/ekuitas-jiwarsraya-negatif-rp-2392-triliun-per-kuartal-iii-2019>.

¹² Wibi Pangestu, "Ini Kisah Produk JS Plan Yang Bikin Jiwasraya 'Hancur'", *Bisnis.com*, 23 Desember 2019, diakses 2 Januari 2020 <https://finansial.bisnis.com/read/20191223/215/1183867/ini-kisah-produk-js-plan-yang-bikin-jiwarsraya-hancur>.

¹³ "Anjlok 73,8%, Investasi Jiwasraya Minus Rp15,2 Triliun," AAJI Daily News, 31 Desember 2019, diakses 28 Januari 2020 <https://aaji.or.id/Berita/aaji-daily-news---31-desember-2019>.

risiko investasi kepada nasabahnya.¹⁴ JS Saving Plan justru membebankan seluruh risiko investasi hanya kepada Jiwasraya tanpa berbagi risiko investasi ke nasabah. Manajemen Jiwasraya pun melakukan kesalahan dalam penempatan dana investasi di saham yang sangat tinggi fluktuasi harganya atau biasa dikenal dengan saham gorengan dan membeli reksadana yang dalam pengelolaannya dianggap kurang kompeten.¹⁵ Berdasarkan hal tersebut, terlihat jelas bahwa Jiwasraya dalam berinvestasi tidak menerapkan prinsip kehati-hatian dan tata kelola perusahaan yang baik ditambah lagi kelalaian regulator dalam mengawasi, sehingga kasus gagal bayar polis ini bisa terjadi.

Hukum pada dasarnya mempunyai fungsi untuk memberikan perlindungan kepada masyarakat, terutama mereka yang berada dalam posisi yang tidak seimbang atau lemah.¹⁶ Dalam kasus ini nasabah Jiwasraya berada dalam posisi yang lemah karena mereka telah melakukan kesepakatan untuk membayar sejumlah uang untuk melindungi objek asuransi. Namun, ketika mereka (nasabah) mengklaim polis asuransi yang menjadi haknya malah perusahaan tidak mampu untuk membayar. Terlebih lagi, Jiwasraya merupakan BUMN yang dalam melakukan kegiatan seharusnya mendapatkan pengawasan yang lebih ketat oleh Pemerintah. Oleh karenanya, penulis tertarik untuk menelaah perlindungan konsumen asuransi di Indonesia. Adapun Jiwasraya yang dipilih untuk studi kasus karena:

1. Jiwasraya adalah perusahaan asuransi di Indonesia yang masih aktif menjalankan usahanya;
2. Jiwasraya gagal dalam membayar klaim polis kepada nasabah; dan
3. Jiwasraya merupakan BUMN.

I.2 Riset Terdahulu

Penulis juga telah melakukan tinjauan mengenai penelitian terdahulu untuk menguatkan skripsi yang ingin ditulis agar mempunyai kebaruan dan tidak hanya mengulang penelitian sebelumnya. Dari penelitian terdahulu, penulis juga tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian penulis. Adapun penelitian terdahulu yang penulis temukan yaitu:

1. Nama Peneliti yaitu Septiana Wahyu Triwidiyanti dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Asuransi JS Proteksi Extra Income Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 Tentang Usaha Perasuransian (Studi Di PT Asuransi Jiwasraya)” yang ditulis pada tahun 2013. Hasil dari penelitiannya yaitu nasabah tidak mendapatkan beberapanya haknya seperti tidak dapat mencairkan dana klaim asuransi dan tidak adanya keterbukaan informasi. Selain itu, Undang-Undang

¹⁴ Mulhadi, *Dasar-Dasar Hukum Asuransi* (Depok: PT Rajagrafindo Persada, 2017). Hlm.277.

¹⁵ *Id.*

¹⁶ Ahmad Zuhairi, *Hukum Perlindungan Konsumen dan Problematikanya* (Jakarta: Sanabil Publishing, 2018). hlm. 13.

Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian belum efektif memberikan perlindungan hukum bagi nasabah karena ketidakjelasan mengenai bentuk dari perlindungan hukumnya. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu penulis menggunakan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian karena undang-undang ini telah mencabut dan menyatakan tidak berlaku Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992.

2. Nama Peneliti yaitu Rovita Ayuningtyas dengan judul “Perlindungan Konsumen Asuransi Pasca Terbentuknya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan” yang ditulis pada tahun 2015. Hasil dari penelitiannya yaitu OJK mengambil alih kewenangan untuk melakukan pengawasan industri keuangan dari Bank Indonesia (BI) dan Badan Pengawas Pasar Modal & Lembaga Keuangan (Bapepam-LK). Oleh karenanya, industri asuransi yang termasuk ke dalam industri keuangan akan diawasi oleh OJK. OJK bertanggung jawab menerapkan fungsi edukasi dan perlindungan konsumen, sehingga diharapkan OJK menjadi pilar penting untuk mewujudkan industri keuangan nasional yang baik. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu penulis tidak hanya akan membahas kewenangan OJK dari aspek hukum, melainkan juga pelaksanaan kewenangannya di lapangan yang sudah sesuai atau belum dengan mengacu Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan dan aturan-aturan terkait.
3. Nama Peneliti yaitu Herwin Satria dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Perusahaan Asuransi Bumiputra Palembang” yang ditulis pada tahun 2015. Hasil dari penelitiannya yaitu Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian dan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2004 tentang Kepailitan dan Penundaan Kewajiban Pembayaran Utang, telah memberikan prosedur dalam mengajukan kepailitan di industri asuransi dalam hal perusahaan asuransi tidak mampu membayar utangnya kepada nasabah. Maka PT Asuransi Bumiputra berkewajiban mengembalikan hak-hak nasabah sesuai dengan keadaan dan kemampuan perusahaan asuransi sebagaimana yang ditentukan dalam undang-undang di atas dan sesuai dengan akta perjanjian. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu penulis tidak menggunakan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian karena undang-undang ini telah dicabut oleh Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian. Selain itu, ada ketentuan dalam kepailitan yang diatur Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 yang telah mencabut pasal dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2004 tentang Kepailitan dan Penundaan Kewajiban Pembayaran Utang yang mengatur prosedur mempailitan perusahaan asuransi yang tidak digunakan dalam penelitian ini.
4. Nama Peneliti yaitu Ketut Sendra dengan judul “Kecurangan dan Perlindungan Hukum Konsumen Asuransi” yang ditulis pada tahun 2017. Hasil dari penelitiannya yaitu Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 hadir untuk membuat industri perasuransian berkembang secara sehat, menghadirkan perlindungan bagi pemegang polis dan mendorong pembangunan nasional. Oleh karenanya, peraturan

pelaksana dari undang-undang tersebut harus dibuat maksimal 2,5 tahun setelah undang-undang asuransi diundangkan. Perusahaan asuransi juga dalam menyelenggarakan usahanya wajib memenuhi ketentuan Tata Kelola Perusahaan yang Baik (good corporate governance) sesuai Peraturan OJK No. 2/POJK.05/2014 dan mengharuskan perusahaan asuransi untuk meningkatkan peran unit kerja (Internal Dispute Resolution) yang mempunyai fungsi untuk menangani dan menyelesaikan pengaduan yang diajukan konsumennya sesuai yang diatur dalam Pasal 36 ayat (1) Peraturan OJK No. 1/POJK.07/2013. Jika sengketa asuransi tidak dapat dihindari, maka alternatif penyelesaiannya melalui Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia (BMAI). Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu penulis meneliti adakah peraturan pelaksana dari Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014, mulai dari undang-undang ini berlaku hingga saat penulis membuat penelitian ini. Penulis dan meninjau ketentuan tata kelola perusahaan yang baik telah diterapkan atau tidak oleh PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) dalam menjalankan usahanya. Selain itu juga ketika terjadi sengketa, BMAI yang seharusnya menjadi alternatif penyelesaian sengketa tetapi dalam kasus Jiwasraya, BMAI justru tidak memperlihatkan perannya dalam penyelesaian sengketa.

5. Nama Peneliti yaitu Diana Yurika dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Polis Asuransi Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen” yang ditulis pada tahun 2018. Hasil dari penelitiannya yaitu konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha dapat mengajukan permohonan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang diamanatkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Penyelesaian sengketa melalui Badan BPSK memiliki beberapa keuntungan diantaranya cepat, sederhana dan ringan biaya. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu penulis ingin melakukan wawancara dan melihat praktek di lapangan, apakah nasabah asuransi selaku konsumen bisa mengajukan permohonan penyelesaian sengketa kepada BPSK atau tidak.

I.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang dikemukakan dalam sub bab sebelumnya dan riset terdahulu, maka penulis merumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaturan perlindungan konsumen asuransi di Indonesia?
2. Bagaimana alternatif penyelesaian sengketa bagi konsumen asuransi di Indonesia?
3. Belajar dari kasus PT. Asuransi Jiwasraya (Persero), bagaimana semestinya pengaturan perlindungan konsumen asuransi di Indonesia?

I.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Mengidentifikasi dan menganalisis terkait pengaturan perlindungan konsumen asuransi di Indonesia;
2. Mengidentifikasi dan menganalisis sarana-sarana yang dapat digunakan oleh konsumen asuransi untuk penyelesaian sengketa; dan
3. Mengidentifikasi, menganalisis dan merekomendasikan pengaturan perlindungan konsumen asuransi di masa depan.

I.5 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik secara teoretis maupun praktis sebagai berikut:

1. Secara teoretis, dapat dijadikan sebagai sumber referensi, sehingga diharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan bagi mahasiswa dan akademisi di bidang hukum perdata, khususnya mengenai perlindungan konsumen asuransi;
2. Secara praktis, dapat dijadikan sebagai studi banding bagi para praktisi mengenai hukum perlindungan konsumen khususnya bagi nasabah asuransi.

I.6 Kerangka Konseptual

I.6.1 Asuransi

Istilah asuransi merupakan serapan dari bahasa Belanda yaitu *assurantie* sedangkan dalam bahasa Inggris dikenal dengan *insurance*.¹⁷ Adapun dalam bahasa Belanda selain istilah *assurantie*, dikenal istilah yang memiliki makna sama yaitu *verzekering*.¹⁸ Menurut Muslehuddin asuransi merupakan perangkat untuk persiapan menghadapi risiko.¹⁹ Menurut Kornelius Simanjuntak risiko diartikan sebagai suatu peristiwa yang tidak diinginkan, yang mengandung unsur ketidakpastian baik dari waktu atau kejadian dan jika peristiwa itu terjadi maka akan menimbulkan kerugian pada harta benda atau penyakit, cedera badan, cacat atau bahkan kematian pada manusia.²⁰

Adapun pihak-pihak dalam transaksi asuransi yaitu pihak yang memberikan keamanan finansial disebut pihak penanggung (perusahaan asuransi) dan pihak lainnya yang mendapatkan perlindungan

¹⁷ Neni Sri Imaniyati, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Sengketa Klaim Asuransi," *Jurnal Hukum Bisnis* 30, no. 01 (2011): hlm 49.

¹⁸ *Id.*

¹⁹ Mohd Ma'sum Billah, *Kontekstualisasi Takaful Dalam Asuransi Modern Tinjauan Hukum Dan Praktek* (Selangor: Sweet & Maxwekk Asia, 2010). hlm. 38.

²⁰ Ketut Sendra dan Kornelius Simanjuntak dan Frans Lamury, *Badan Mediasi Dan Arbitrase Asuransi Indonesia: 10 Tahun Berkiprah Dan Tantangan Ke Depan* (Jakarta: Lembaga Penerbit Pustaka Perasuransian, 2016) Hlm.3.

keamanan finansial disebut tertanggung (konsumen asuransi).²¹ Adam Smith melihat dari dari aspek signifikansi kerugian maka asuransi menyebarkan beban kerugian kepada banyak orang, sehingga membuat kerugian menjadi ringan dan mudah bagi seluruh masyarakat.²² Herman Darmawi dalam bukunya manajemen asuransi memberikan definisi asuransi dari berbagai sudut pandang yaitu:²³

1. Sudut pandang hukum yaitu asuransi merupakan suatu kontrak (perjanjian) pertanggungansian risiko antara tertanggung dan penanggung. Penanggung berjanji akan membayar kerugian yang disebabkan risiko yang dipertanggungansikan kepada tertanggung, sedangkan tertanggung membayar premi secara periodik kepada penanggung;
2. Sudut pandang ekonomi yaitu asuransi merupakan metode untuk mengurangi risiko dengan cara memindahkan dan mengombinasikan ketidakpastian akan adanya kerugian keuangan (finansial);
3. Sudut pandang bisnis yaitu asuransi merupakan sebuah perusahaan yang usaha utamanya menerima/menjual jasa, memindahkan risiko dari pihak lain dan memperoleh keuntungan dengan berbagi risiko (*sharing of risk*) di antara sejumlah nasabahnya;
4. Sudut pandang sosial yaitu asuransi merupakan organisasi sosial yang menerima pemindahan risiko dan mengumpulkan dana dari anggota-anggotanya guna membayar kerugian yang mungkin terjadi pada masing-masing anggota tersebut; dan
5. Sudut pandang matematika yaitu asuransi merupakan aplikasi matematika dalam memperhitungkan biaya dan manfaat pertanggungansian risiko.

Secara yuridis, pengertian dari asuransi atau pertanggungansian dapat kita temui dalam beberapa peraturan perundang-undangan seperti Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) dan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian (UU Perasuransian). Menurut KUHD Pasal 246 menjelaskan yang dimaksud asuransi atau pertanggungansian adalah suatu perjanjian (timbang balik), dengan mana seorang penanggung mengikatkan diri kepada seorang tertanggung, dengan menerima premi, untuk memberikan penggantian kepadanya karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tidak tentu.²⁴ Dari definisi Pasal 246 KUHD dapat ditentukan beberapa unsur penting dalam asuransi, yaitu:

1. Unsur subjek minimal ada dua pihak yaitu penanggung dan tertanggung;²⁵
2. Adanya peralihan risiko dari tertanggung ke penanggung;

²¹ Mohd Ma'sum Billah, *Kontekstualisasi Takaful Dalam Asuransi Modern Tinjauan Hukum Dan Praktek*, (Selangor: Sweet & Maxwekk Asia, 2010, hlm 38.

²² AM. Hasan Ali, *Asuransi Dalam Perpektif Hukum Islam Suatu Tinjauan Analisis Historis, Teoritis Dan Praktis* (Jakarta: Fajar Interpretama Offset, 2004). hlm. 58.

²³ Herman Darmawi, *Manajemen Asuransi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2001). hlm. 2-3.

²⁴ Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, Pasal 246.

²⁵ Abdulkadir, *Hukum Asuransi Indonesia*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1999), hlm. 8-9.

3. Adanya premi²⁶ yang harus dibayar tertanggung kepada penanggung;
4. Adanya peristiwa yang tidak pasti (*evenemen; onzeker voorval*); dan
5. Adanya unsur ganti kerugian apabila terjadi suatu peristiwa yang tidak pasti.

Selain KUHD, pengertian asuransi yang lebih mutakhir dapat kita lihat dalam UU Perasuransian dimana dalam Pasal 1 Angka 1 mengatakan Asuransi adalah perjanjian antara dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis, yang menjadi dasar bagi penerimaan premi oleh 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.

Objek dalam suatu perjanjian dapat diartikan segala sesuatu yang diperlukan oleh subjek yang dalam hal ini menjadi tujuan dari suatu perjanjian. Menurut Wirjono Prodjodikoro bahwa objek perjanjian pada umumnya selalu berkaitan dengan kekayaan harta benda seseorang.²⁷ Adapun objek yang dapat diasuransikan berdasarkan Pasal 1 Angka 25 UU Perasuransian yaitu jiwa dan raga, kesehatan manusia, tanggung jawab hukum, benda dan jasa, serta semua kepentingan lainnya yang dapat hilang, rusak, rugi, dan/atau berkurang nilainya. Selain objek dalam membuat perjanjian asuransi, para pihak juga wajib untuk menerapkan prinsip kepentingan yang dapat diasuransikan, prinsip itikad baik yang sempurna, prinsip ganti kerugian, prinsip subrogasi, prinsip kontribusi dan sebab akibat.

Unit Link merupakan salah satu produk asuransi yang telah ditawarkan di Indonesia. Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 23/POJK.05/2015 tentang Produk Asuransi dan Pemasaran Produk Asuransi (POJK Produk Asuransi) mengenal istilah Produk Asuransi Yang Dikaitkan Dengan Investasi (PAYDI). PAYDI merupakan produk asuransi yang memberikan perlindungan terhadap risiko kematian (asuransi jiwa) sekaligus manfaat hasil investasi dari kumpulan dana yang khusus dibentuk untuk produk asuransi baik yang dinyatakan dalam bentuk unit maupun bukan unit.²⁸ Asuransi *unit link*

²⁶ Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian, Pasal 1 Angka 26, Pengertian Premi adalah sejumlah uang yang ditetapkan oleh Perusahaan Asuransi atau perusahaan reasuransi dan disetujui oleh Pemegang Polis untuk dibayarkan berdasarkan perjanjian Asuransi atau perjanjian reasuransi, atau sejumlah uang yang ditetapkan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mendasari program asuransi wajib untuk memperoleh manfaat.

²⁷ Mulhadi, *Dasar-Dasar Hukum Asuransi*. (Depok: PT Rajagrafindo Persada, 2017) hlm. 76.

²⁸ Departemen Perlindungan Konsumen OJK, *Kajian Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan: Unit Link* (Jakarta: OJK, 2017) hlm. 25.

merupakan salah satu contoh PAYDI yang dinyatakan dalam bentuk unit. Oleh karenanya, menjadi nasabah produk *unit link* akan memberikan manfaat ganda yaitu perlindungan asuransi dan investasi. Namun yang perlu diketahui bahwa perusahaan asuransi memang mempunyai tanggung jawab penuh terkait risiko jiwa atau kematian nasabahnya, tetapi risiko investasi ditanggung oleh nasabah dan bukan perusahaan asuransi.²⁹ Selain itu, karakteristik dari produk ini yaitu lebih fleksibel bagi konsumen karena memberikan keleluasaan kepada nasabah untuk menambah premi atau melakukan penarikan dana sesuai dengan ketentuan administrasi perusahaan dan mengalihkan dana dari subdana investasi ke subdana lain serta didukung dengan keterbukaan informasi mengenai perkembangan dana dan transaksi yang dilaporkan secara periodik.

I.6.2 Pelindungan konsumen

Salah satu fungsi hukum adalah untuk memberikan perlindungan kepada masyarakat, terutama mereka yang berada dalam posisi yang tidak seimbang atau lemah.³⁰ Dalam kegiatan bisnis, konsumen sering memiliki kedudukan yang tidak seimbang dengan pelaku usaha, sehingga konsumen kerap dijadikan dijadikan objek aktivitas bisnis untuk mendapatkan keuntungan yang besar melalui metode promosi, cara penjualan, dan penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen.³¹ Oleh karena itu, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU Perlindungan Konsumen) hadir untuk menyetarakan kedudukan konsumen dan pelaku usaha dalam kegiatan bertransaksi ekonomi. Bentuk penyetaraan kedudukan konsumen salah satunya adalah memberikan perlindungan kepada konsumen.

Menurut Rosmawati Perlindungan Konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri.³² Sejalan dengan pendapat tersebut, UU Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Sementara itu, Hans W. Micklitz mengemukakan bahwa perlindungan konsumen ditempuh dengan dua model kebijakan yaitu kebijakan yang bersifat komplementer dan kebijakan yang bersifat kompensatoris. Kebijakan yang bersifat komplementer adalah kebijakan yang mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan informasi yang memadai kepada konsumen. Sementara itu, kebijakan yang bersifat kompensatoris adalah kebijakan yang berisikan perlindungan terhadap kepentingan ekonomi konsumen.³³

²⁹ Mulhadi, *Dasar-Dasar Hukum Asuransi* (Depok: PT Rajagrafindo Persada, 2017). hlm. 280.

³⁰ Ahmad Zuhairi, *Hukum Perlindungan Konsumen dan Problematikanya*, (Jakarta: Sanabil Publishing, 2018), hlm.13

³¹ “Undang-Undang Republik Indonesia No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Penjelasan umum”.

³² Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. hlm. 6.

³³ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* (Jakarta: Grasindo, 2000). hlm. 49.

Cakupan dari perlindungan konsumen sangat luas meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga sampai akibat-akibat dari penggunaan barang atau jasa tersebut. Tujuan yang hendak dicapai dalam perlindungan konsumen adalah menciptakan rasa aman bagi konsumen dalam memenuhi kebutuhan hidup. Jadi diperlukannya upaya preventif dan represif dalam memberikan perlindungan bagi konsumen asuransi. Selain itu, dalam Pasal 2 UU Perlindungan Konsumen juga menyatakan bahwa perlindungan konsumen berasaskan:

1. Manfaat, yaitu segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan;
2. Keadilan, yaitu partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil;
3. Keseimbangan, yaitu memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual;
4. Keamanan dan keselamatan konsumen, yaitu memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan; dan
5. Kepastian Hukum, yaitu baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen serta negara menjamin kepastian hukum.

Salah satu aspek penting dalam hukum perlindungan konsumen yakni pelaku usaha harus dapat diminta pertanggungjawaban apabila melanggar hak dan kepentingan konsumen dikarenakan menggunakan atau mengkonsumsi produk pelaku usaha. Menurut Agnes M Toar, tanggung jawab produk adalah tanggung jawab secara hukum kepada konsumen akibat orang atau badan (pelaku usaha) yang menghasilkan, menjual atau mendistribusikan suatu produk termasuk juga para agen dan pekerja dari badan usaha itu menimbulkan kerugian kepada konsumen.³⁴ Adapun secara prinsip tanggung jawab produk yang dimaksud dalam penelitian ini setidaknya dibagi lima yaitu:³⁵

1. Tanggung Jawab berdasarkan Kelalaian/Kesalahan adalah suatu prinsip tanggung jawab yang didasarkan atas unsur kesalahan yang dilakukan oleh subjek hukum;
2. Tanggung Jawab berdasarkan Pembatasan adalah tanggung jawab berdasarkan kontrak yang dibuat oleh para pihak;

³⁴ Tami Rusli, "Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen," *Pranata hukum*, Vol. 7, No. 1 (2012): hlm. 82, diakses pada 4 Januari 2020 <https://media.neliti.com/media/publications/26769-ID-tanggung-jawab-produk-dalam-hukum-perlindungan-konsumen.pdf>.

³⁵ Yemima Br. Sitepu, "Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Kepada Konsumen Terhadap Promosi Yang Tidak Benar Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Di Toko Alfamart Kecamatan Sail)," *JOM Fakultas Hukum*, Vol III, No. 2 (2016) hlm 6-7 <https://media.neliti.com/media/publications/184178-ID-pertanggungjawaban-pelaku-usaha-kepada-k.pdf>.

3. Tanggung Jawab berdasarkan Praduga untuk Selalu Bertanggung Jawab, adalah suatu prinsip bahwa tergugat selalu dianggap bertanggung jawab sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah;
4. Tanggung Jawab berdasarkan Praduga untuk Tidak Selalu bertanggung jawab adalah suatu prinsip bahwa tergugat selalu dianggap tidak bertanggung jawab sampai dapat dibuktikan jika tergugat memang bersalah; dan
5. Tanggung jawab mutlak, adalah prinsip yang memberikan tanggung jawab secara wajib kepada pelaku usaha atas kerugian yang diderita konsumen atas penggunaan atau pemanfaatan produk yang beredar dipasaran tanpa melihat adanya kesalahan dari pelaku usaha.

Adapun di UU Perlindungan Konsumen menerapkan prinsip Tanggung jawab berdasarkan Praduga untuk Selalu Bertanggung Jawab. Hal ini dapat kita lihat dalam UU Perlindungan Konsumen Pasal 19 yang menyatakan pelaku usaha selalu bertanggung jawab sampai pelaku usaha dapat membuktikan jika ia tidak bersalah, jadi beban pembuktian ada pada pelaku usaha.

I.7 Metode Penelitian

Metode penelitian yang dilakukan dalam penulisan skripsi ini terdiri atas hal-hal berikut:

I.7.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan *legal research*. Menurut Pollack tujuan pendekatan ini yaitu menguji apakah suatu postulat normatif tertentu memang dapat atau tidak dapat dipakai untuk memecahkan suatu masalah hukum tertentu yang konkret.³⁶ Oleh karenanya, mutlak diperlukan norma-norma hukum yang umum sebagai premis mayor dan fakta-fakta yang relevan dalam kasus (*legal fact*) dipakai sebagai premis minor. Melalui proses silogisme diperoleh sebuah konklusi. Melalui pendekatan ini peneliti melihat apakah hukum yang ada saat ini telah memecahkan masalah konkret terkait perlindungan konsumen asuransi di Indonesia.

I.7.2 Sumber-sumber Penelitian

Sumber-sumber penelitian hukum dapat dibedakan menjadi bahan hukum primer dan sekunder. Bahan Hukum Primer adalah bahan hukum yang bersifat otoritatif (mempunyai otoritas) yang terdiri dari peraturan perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan peraturan perundang-

³⁶ Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2007) hlm. 91-92.

undangan dan putusan pengadilan.³⁷ Bahan hukum primer yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas peraturan perundang-undangan sebagaimana berikut:

- a) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
- b) Kitab Undang-Undang Hukum Dagang;
- c) Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian;
- d) Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan;
- e) UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- f) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan; dan
- g) Peraturan lain yang berkaitan.

Adapun bahan hukum sekunder semua publikasi tentang hukum yang merupakan dokumen tidak resmi, maka dalam penelitian ini penulis menggunakan buku-buku teks (termasuk skripsi, tesis, dan disertasi), kamus-kamus hukum, dan jurnal-jurnal hukum.³⁸

I.7.3 Sifat Penelitian

Sifat dari penelitian ini adalah deskriptif analitis. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk memberikan data tentang manusia, keadaan dan gejala-gejala lainnya.³⁹ Selain itu, penelitian deskriptif dimaksudkan untuk mempertegas hipotesis, memperkuat teori-teori lama dan/atau menambah teori baru.⁴⁰ Sementara itu, penelitian deskriptif analitis adalah penelitian untuk memaparkan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan teori-teori hukum yang menjadi objek penelitian.⁴¹ Melalui penelitian yang bersifat deskriptif analitis ini, peneliti memaparkan pengaturan perlindungan hukum bagi nasabah asuransi berdasarkan peraturan perundang-undangan dan kebijakan yang berlaku serta menelaah implementasi atas peraturan tersebut.

I.7.4 Teknik Pengumpulan Bahan

Teknik mengumpulkan bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder dilakukan dengan cara mencari di media *online* (internet) dan ke lembaga-lembaga seperti perpustakaan yang memiliki bahan yang dibutuhkan oleh penulis. Selain itu juga, penulis melakukan studi dokumen atau bahan pustaka. Penulis sebenarnya telah mencoba melakukan wawancara ke OJK dengan mengirimkan permohonan

³⁷ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005) hlm. 141.

³⁸ *Id.*

³⁹ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum* (Jakarta: Universitas Indonesia, 1986). hlm. 10.

⁴⁰ *Id.*, hlm. 10.

⁴¹ *Id.*, hlm.105-106.

wawancara, daftar pertanyaan, ringkasan skripsi, surat pengantar kampus dan masih banyak lagi tetapi dari pihak OJK tidak merepon permohonan penulis sampai skripsi ini telah selesai dibuat.

I.8 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi yang berjudul “Pelindungan Konsumen Asuransi Studi Di Indonesia: Studi Kasus PT Asuransi Jiwasraya (Persero)” adalah sebagai berikut:

1. Bab I terdiri dari latar belakang, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, kerangka konseptual dan metode penelitian;
2. Bab II terdiri dari pengertian konsumen, sejarah dikemukakannya hak-hak konsumen, sejarah pelindungan konsumen di Indonesia, tujuan pelindungan konsumen, cakupan pelindungan konsumen, asas pelindungan konsumen, konsep dan pengaturan mengenai asuransi, tanggung jawab pelaku usaha dan lembaga yang bertanggung jawab melakukan pengawasan terhadap usaha perasuransian;
3. Bab III terdiri dari sarana-sarana yang dapat digunakan oleh konsumen asuransi apabila terjadi sengketa antara dengan perusahaan asuransi yakni penyelesaian pengaduan yang dilakukan oleh lembaga jasa keuangan atau pelaku usaha asuransi (*internal dispute resolution*) dan penyelesaian sengketa melalui lembaga peradilan atau lembaga di luar peradilan (*external dispute resolution*).
4. Bab IV terdiri dari analisis mengenai kelemahan pelindungan konsumen asuransi di Indonesia dengan melihat kasus Jiwasraya yakni JS Saving Plan merupakan produk cacat, buruknya tata kelola investasi perusahaan ditambah lemahnya pengawasan dari OJK dan kelalaian negara untuk membentuk lembaga penjamin polis.
5. Bab V terdiri atas kesimpulan dan rekomendasi. Kesimpulan berisi paparan terkait jawaban atas pokok permasalahan. Adapun saran berisi paparan terkait pokok permasalahan yang ditemukan oleh penulis.