

BAB II

PENGATURAN PELINDUNGAN KONSUMEN ASURANSI DI INDONESIA

II.1 Pengaturan Pelindungan Konsumen Secara Umum

Istilah konsumen berasal dari kata *consumer* (Inggris-Amerika).⁴² Menurut Philip Kotler, *consumer* adalah setiap orang yang membeli atau memperoleh barang atau jasa untuk dikonsumsi pribadi.⁴³ Pendapat tersebut sesuai dengan Pasal 1 angka 2 UU Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Pengertian konsumen tersebut terdapat syarat tidak untuk diperdagangkan yang menunjukkan sebagai konsumen akhir dan sekaligus membedakan dengan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna akhir dari suatu produk atau jasa, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya.⁴⁴

Secara historis pertama kali hak-hak dasar konsumen dikemukakan oleh Presiden Amerika Serikat John F. Kennedy pada tanggal 15 Maret 1962 di depan kongres Amerika Serikat.⁴⁵ Dia berpendapat ada empat hak-hak dasar konsumen yaitu:⁴⁶ (1). *the right to safety* (hak atas keamanan); (2). *the right to choose* (hak untuk memilih); (3). *the right to be informed* (hak mendapatkan informasi); dan (4). *the right to be heard* (hak untuk didengar pendapatnya). Keempat hak tersebut juga tercantum dalam Deklarasi Universal Hak-hak Asasi Manusia (DUHAM) yang dicanangkan PBB pada tanggal 10 Desember 1948. Kemudian hak-hak konsumen secara internasional terus berkembang, sehingga Organisasi Konsumen Sedunia (International Organization of Consumers Union) menambahkan hak-hak dasar lainnya bagi konsumen yaitu hak atas ganti rugi, hak atas pendidikan konsumen, hak atas pemenuhan kebutuhan dasar dan hak atas lingkungan yang sehat.⁴⁷

Sejarah perlindungan konsumen di Indonesia dimulai pada zaman hindia belanda yang telah tampak melalui rumusan pasal-pasal dari berbagai peraturan perundang-undangan yaitu Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP), Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP), KUHD dan lain sebagainya.⁴⁸ Meskipun rumusan pasal-pasal tersebut tidak secara eksplisit menyebut istilah konsumen, tetapi secara hakiki objek pengaturannya berkaitan dengan perlindungan konsumen. Mengingat pentingnya regulasi

⁴² Celina Tris Siwi Krisyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika, 2011). Hlm. 22.

⁴³ Philip Kotler, *Principles of Marketing* (Jakarta: Erlangga, 2000). Hlm. 166.

⁴⁴ AZ Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Cet. 2 (Jakarta: Diadit Media, 2002). Hlm. 13.

⁴⁵ Gunawan Wijaya dan A Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Gramedia, 2001). Hlm. 27.

⁴⁶ *Id.*

⁴⁷ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004).hlm. 39.

⁴⁸ Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen* (Depok: Prenadamedia Group, 2018). Hlm. 14.

terkait perlindungan konsumen, pada 1981 Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) mendorong hadirnya legislasi perlindungan konsumen di Indonesia dengan mengajukan rancang undang-undang perlindungan konsumen.⁴⁹ Akan tetapi, pemerintah di masa itu beranggapan bahwa penegakan hak-hak konsumen akan menghambat laju pertumbuhan ekonomi, sehingga upaya YLKI belumlah berhasil.⁵⁰ Akhirnya pasca reformasi, pemerintah merasa penting adanya regulasi khusus mengenai perlindungan konsumen, sehingga untuk pertama kalinya Indonesia memiliki Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Pelindungan konsumen merupakan jaminan yang seharusnya didapatkan oleh konsumen atas setiap produk atau jasa yang dibeli dari pelaku usaha. Menurut Rosmawati, Perlindungan Konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri.⁵¹ Sejalan dengan pendapat tersebut, UU Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Hal ini tentu sesuai dengan salah satu fungsi hukum yaitu untuk memberikan perlindungan kepada masyarakat, terutama mereka yang berada dalam posisi yang tidak seimbang atau lemah.⁵² Hal ini bisa dilihat dalam berbagai kegiatan bisnis, konsumen kerap kali memiliki kedudukan yang tidak seimbang dengan pelaku usaha, sehingga konsumen kerap dijadikan objek aktivitas bisnis untuk mendapatkan keuntungan yang besar melalui metode promosi, cara penjualan, dan penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen itu sendiri.⁵³ Oleh karenanya, UU Perlindungan Konsumen hadir untuk menyetarakan kedudukan konsumen dan pelaku usaha dalam kegiatan bertransaksi ekonomi.

Pelindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas meliputi kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga akibat-akibat dari penggunaan barang atau jasa tersebut. Adapun perlindungan konsumen dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu:⁵⁴ perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati; atau perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen. Menurut Zulham, tujuan yang hendak dicapai dengan adanya perlindungan konsumen yaitu menciptakan rasa aman bagi konsumen dalam memenuhi kebutuhan hidupnya.⁵⁵ Namun, UU Perlindungan Konsumen khususnya Pasal 3 telah mencantumkan tujuan perlindungan konsumen dengan lebih luas yaitu:

⁴⁹ AZ Nasution, *Perlindungan Konsumen Tinjauan Singkat UU No. 8/1999 – L.N 1999 No. 42* (Depok: Universitas Indonesia, 2003), hlm. 113, <http://jhp.ui.ac.id/index.php/home/article/viewFile/1329/1251>.

⁵⁰ Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen* (Depok: Prenadamedia Group, 2018). Hlm. 17

⁵¹ *Id.* hlm. 6.

⁵² Ahmad Zuhairi, *Hukum Perlindungan Konsumen dan Problematikanya* (Jakarta: Sanabil Publishing, 2018), hlm.13.

⁵³ “Undang-Undang Republik Indonesia No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Penjelasan umum.”

⁵⁴ *Id.*

⁵⁵ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2013). Hlm. 23-24.

- 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; dan
- f. meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Secatinya dalam pembentukan undang-undang biasanya dikenal sejumlah asas atau prinsip yang mendasari diterbitkannya undang-undang itu. Satjipto Rahardjo mengatakan bahwa asas hukum bukan merupakan peraturan hukum konkrit, namun tidak ada hukum yang bisa dipahami tanpa mengetahui asas-asas hukum yang ada di dalamnya, asas-asas hukum memberi makna etis kepada setiap peraturan-peraturan hukum serta tata hukum.⁵⁶ Asas-asas hukum merupakan pondasi suatu undang-undang dan peraturan pelaksanaannya. Adapun usaha perlindungan konsumen dilakukan dengan berdasarkan lima asas sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 2 UU Perlindungan Konsumen yaitu:⁵⁷

- a. Asas manfaat yaitu dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat semaksimal mungkin, baik bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan;
- b. Asas 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.
- c. Asas keseimbangan yaitu memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual.
- d. Asas 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.
- e. Asas kepastian hukum yaitu pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen serta Negara menjamin kepastian hukum.

⁵⁶ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum* (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1991). Hlm.87.

⁵⁷ “Undang-Undang Republik Indonesia No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Penjelasan Ps. 2.”

II.2 Pengaturan Pelindungan Konsumen Asuransi

Munculnya perusahaan-perusahaan asuransi modern saat ini tidak lepas dari perkembangan atau sejarah perasuransian di masa lalu. Pada dasarnya setiap negara memiliki sejarah perasuransian yang berbeda. Namun berdasarkan catatan sejarah, cikal bakal perasuransian pertama kali dimulai oleh Babylonia sekitar 4000-3000 Tahun Sebelum Masehi.⁵⁸ Sementara itu, masuknya asuransi di Indonesia diawali dengan berdirinya perusahaan asuransi jiwa pertama dengan nama *Nederlandsch Indische Leven Verzekering En Liefrente Maatschappij* (NILMIY) yang mulai beroperasi di Batavia pada 1859 yang dimana perusahaan ini diambil alih oleh pemerintah Indonesia pada 1960 dan berubah menjadi PT. Asuransi Jiwasraya.⁵⁹

Istilah asuransi merupakan serapan dari bahasa Belanda yaitu *assurantie* atau *verzekering*, sedangkan dalam bahasa Inggris dikenal dengan *insurance*.⁶⁰ Menurut Muslehuddin, asuransi merupakan perangkat untuk persiapan menghadapi risiko.⁶¹ Adapun yang dimaksud dengan risiko menurut Kornelius Simanjuntak yaitu 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.⁶² Selain itu, Herman Darmawi memberikan definisi asuransi dari berbagai sudut pandang yaitu:⁶³

- a. sudut pandang hukum yaitu asuransi merupakan suatu kontrak (perjanjian) pertanggungansian risiko antara tertanggung (konsumen asuransi) dan penanggung (perusahaan asuransi). Penanggung berjanji akan membayar kerugian yang disebabkan risiko yang dipertanggungansikan kepada tertanggung, sedangkan tertanggung membayar premi secara periodik kepada penanggung;
- b. sudut pandang ekonomi yaitu asuransi merupakan metode untuk mengurangi risiko dengan cara memindahkan dan mengombinasikan ketidakpastian akan adanya kerugian keuangan (finansial);
- c. 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;

⁵⁸ Mulhadi, *Dasar-Dasar Hukum Asuransi* (Depok: PT Rajagrafindo Persada, 2017). hlm. 13.

⁵⁹ Petrik Matanasi, "Sejarah Jiwasraya: Perusahaan Asuransi Warisan Kolonial Belanda," Tirta.id, 29 Januari 2019, diakses pada 11 Juli 2020 <https://tirta.id/sejarah-jivasraya-perusahaan-asuransi-warisan-kolonial-belanda-dflc>.

⁶⁰ Neni Sri Imaniyati, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Sengketa Klaim Asuransi." *Jurnal Hukum Bisnis* 30, No. 01 (2011). Hlm 49.

⁶¹ Mohd Ma'sum Billah, *Kontekstualisasi Takaful Dalam Asuransi Modern Tinjauan Hukum Dan Praktek* (Selangor: Sweet & Maxwekk Asia, 2010). Hlm. 38.

⁶² Ketut Sendra, 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.

⁶³ Herman Darmawi, *Manajemen Asuransi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2001). Hlm 2-3.

- d. 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
- e. sudut pandang matematika yaitu asuransi merupakan aplikasi matematika dalam memperhitungkan biaya dan manfaat pertanggungan risiko.

Secara yuridis, pengertian dari asuransi dapat kita temui dalam beberapa peraturan perundang-undangan seperti KUHD dan UU Perasuransian. Berdasarkan Pasal 246 KUHD menjelaskan yang dimaksud asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian, dimana penanggung (perusahaan asuransi) mengikatkan diri kepada seorang tertanggung (konsumen asuransi), dengan memperoleh premi, untuk memberikan penggantian kepadanya karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tidak tentu.⁶⁴ Selain KUHD, pengertian asuransi yang lebih mutakhir dapat kita lihat di Pasal 1 Angka 1 UU Perasuransian yang menyatakan Asuransi adalah perjanjian antara dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis⁶⁵, 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.

Dari definisi yuridis dalam tulisan ini dapat ditentukan beberapa unsur penting dalam asuransi yaitu: unsur subjek minimal ada dua pihak yaitu penanggung dan tertanggung; adanya peralihan risiko dari tertanggung ke penanggung; adanya premi⁶⁶ yang harus dibayar tertanggung kepada penanggung; adanya peristiwa yang tidak pasti; dan adanya unsur ganti kerugian apabila terjadi suatu peristiwa yang tidak pasti.

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

⁶⁴ Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, Ps. 246.

⁶⁵ Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian. Ps. 1 Angka 22 “Pemegang Polis adalah Pihak yang mengikatkan diri berdasarkan perjanjian dengan Perusahaan Asuransi untuk mendapatkan perlindungan atau pengelolaan atas risiko bagi dirinya, tertanggung, atau peserta lain”.

⁶⁶ Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian, Ps. 1 Angka 26, "Pengertian Premi adalah sejumlah uang yang ditetapkan oleh Perusahaan Asuransi dan disetujui oleh Pemegang Polis untuk dibayarkan berdasarkan perjanjian Asuransi atau sejumlah uang yang ditetapkan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mendasari program asuransi wajib untuk memperoleh manfaat.”

pada umumnya selalu berkaitan dengan kekayaan harta benda seseorang.⁶⁷ 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.

Munculnya Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 telah menggantikan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian yang mempunyai tujuan untuk meningkatkan perlindungan konsumen asuransi. Hal ini bisa dilihat dengan adanya bab sebelas di undang-undang tersebut yang mengatur khusus mengenai perlindungan konsumen asuransi yakni Pasal 53 mengenai program penyelenggaraan penjamin polis asuransi dan Pasal 54 mengenai lembaga mediasi. Akan tetapi, setelah penulis membaca undang-undang tersebut secara menyeluruh nyatanya terdapat banyak ketentuan lain yang memberikan upaya perlindungan hukum terhadap konsumen asuransi seperti:

1. Pasal 15 mengenai tanggung jawab Pengendali atas kerugian Perusahaan Asuransi yang disebabkan oleh Pihak dalam pengendaliannya;
2. Pasal 19 ayat (2) mengenai kewajiban Perusahaan Asuransi untuk melakukan evaluasi secara berkala terhadap kemampuan Dana Asuransi untuk memenuhi klaim atau kewajiban lain yang timbul dari polis;
3. Pasal 20 ayat (1) mengenai kewajiban Perusahaan Asuransi membentuk Dana Jaminan untuk melindungi konsumen asuransi yang dimana Perusahaan Asuransi dilikuidasi;
4. Pasal 22 ayat (3) mengenai kewajiban Perusahaan Asuransi untuk mengumumkan posisi, kinerja, dan kondisi kesehatan keuangan perusahaan dalam surat kabar harian berbahasa Indonesia yang beredar secara nasional dan media elektronik;
5. Pasal 31 ayat (3) mengenai kewajiban Perusahaan Asuransi untuk menangani klaim dan keluhan konsumen melalui proses yang cepat, sederhana, mudah diakses, dan adil;
6. Pasal 31 ayat (4) mengenai larangan Perusahaan Asuransi untuk melakukan tindakan yang dapat memperlambat penyelesaian atau pembayaran klaim, atau tidak melakukan tindakan yang seharusnya dilakukan sehingga mengakibatkan kelambatan penyelesaian atau pembayaran klaim; dan
7. Pasal 52 ayat (1) mengenai hak konsumen yang kedudukan lebih tinggi daripada hak pihak lain dalam pembagian harta kekayaan perusahaan asuransi yang dipailitkan atau dilikuidasi.

⁶⁷ Mulhadi, *Dasar-Dasar Hukum Asuransi* (Depok: PT Rajagrafindo Persada, 2017). Hlm. 76.

Banyaknya ketentuan hukum yang mengatur mengenai perlindungan konsumen asuransi tentu diharapkan akan berbanding lurus dengan implementasinya di lapangan. Hal ini perlu diperhatikan mengingat asuransi mempunyai banyak manfaat bagi masyarakat. Menurut Riegel dan Miller manfaat asuransi setidaknya ada 5 yaitu:⁶⁸ (1) rasa aman dan perlindungan bagi pemegang polis dari kekhawatiran kerugian besar di masa depan; (2) efisiensi dalam menjalankan usaha karena dapat mencegah atau mengurangi risiko; (3) polis asuransi dapat dijadikan dasar bagi kredit karena kreditur lebih percaya pada kegiatan usaha yang diasuransikan; (4) menjadi alat tabungan; dan (5) sumber pendapatan. Bukan itu saja, dalam skala yang lebih luas industri asuransi tentu mampu mendorong peningkatan pembangunan nasional di suatu negara karena memberikan perlindungan dan kenyamanan kepada pelaku usaha terhadap objek yang diasuransikan.

II.3 Tanggung Jawab Pelaku Usaha Kepada Konsumen Asuransi

Suatu perusahaan atau pelaku usaha dalam menjalankan bisnisnya tentu menawarkan barang atau jasa kepada konsumennya. Akan tetapi produk atau pelayanannya berpotensi untuk melanggar hukum atau mengabaikan hak-hak konsumen. Oleh karenanya dalam hukum perlindungan konsumen, pelaku usaha harus dapat diminta pertanggung-jawaban apabila melanggar hak dan kepentingan konsumen dikarenakan menggunakan atau mengkonsumsi produk pelaku usaha. 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. Adapun secara prinsip, tanggung jawab produk yang setidaknya dibagi lima yaitu:⁶⁹

1. Tanggung Jawab berdasarkan Kelalaian/Kesalahan (*liability base on fault*) yaitu suatu prinsip tanggung jawab yang didasarkan atas unsur kesalahan yang dilakukan oleh subjek hukum;
2. Tanggung Jawab berdasarkan Pembatasan yaitu tanggung jawab berdasarkan kontrak yang dibuat oleh para pihak (*limitation of liability*);
3. Tanggung Jawab berdasarkan Praduga untuk Selalu Bertanggung Jawab (*presumption of liability*) yaitu suatu prinsip bahwa tergugat selalu dianggap bertanggung jawab sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah;

⁶⁸ *Id*, hlm. 40.

⁶⁹ 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. 02 (2016): 6–7, <https://media.neliti.com/media/publications/184178-ID-pertanggungjawaban-pelaku-usaha-kepada-k.pdf>.

4. Tanggung Jawab berdasarkan Praduga untuk Tidak Selalu bertanggung (*presumption of non liability*) yaitu suatu prinsip bahwa tergugat selalu dianggap tidak bertanggung jawab sampai dapat dibuktikan jika tergugat memang bersalah; dan
5. Tanggung jawab mutlak (*strict liability*), 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.

Prinsip tanggung jawab mutlak secara umum digunakan untuk melindungi konsumen atas produk cacat yang dipasarkan oleh pelaku usaha sehingga merugikan konsumen. Asas yang digunakan dalam tanggung jawab tersebut dikenal dengan nama *product liability* (tanggung jawab produk). Menurut H.E Saefullah *product liability* 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.⁷⁰ Selain itu, menurut Agnes M. Toar, *product liability* adalah tanggung jawab para produsen atas produk yang telah beredar yang menimbulkan kerugian karena cacat yang melekat pada produk tersebut.⁷¹ *Product liability* penting diserap dalam peraturan perundang-undangan sebagai upaya menekan produk cacat atau gagal yang diproduksi oleh pelaku usaha. Adapun cakupan tanggung jawab pelaku usaha terhadap produknya bukan hanya terhadap barang yang sifatnya yang berwujud (*tangible*) tetapi juga tidak berwujud (*intangible*).

Penerapan *product liability* artinya menerapkan prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) yang berakibat bahwa pelaku usaha telah dianggap bersalah atas terjadinya kerugian pada konsumen akibat produk cacat yang bersangkutan (tanggung jawab tanpa kesalahan), kecuali apabila ia dapat membuktikan sebaliknya bahwa kerugian itu bukan disebabkan produsen sehingga tidak dapat dipersalahkan padanya.⁷² Pentingnya penerapan *product liability* didasari dengan beberapa alasan yaitu: beban kerugian menjadi tanggung jawab pihak yang memproduksi atau mengedarkan barang-barang yang berbahaya atau cacat di pasaran; produsen lebih menjamin barang-barang yang akan dipasarkannya aman dan pantas untuk digunakan; dan menghilangkan proses penuntutan beruntun yang panjang.⁷³

Adapun yang dimaksud produk cacat adalah setiap produk yang tidak dapat memenuhi tujuan pembuatannya baik karena kesengajaan atau kealpaan dalam proses produksinya maupun disebabkan hal-

⁷⁰ Tami Rusli, "Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen," *Pranata Hukum* Vol. 07, no. 01 (2012): 82, <https://media.neliti.com/media/publications/26769-ID-tanggung-jawab-produk-dalam-hukum-perlindungan-konsumen.pdf>.

⁷¹ Agnes M. Toar, "Tanggung Jawab Produk Dan Sejarah Perkembangannya Di Beberapa Negara," *Penataran Hukum Perikatan II*, 1989, <https://media.neliti.com/media/publications/26769-ID-tanggung-jawab-produk-dalam-hukum-perlindungan-konsumen.pdf>.

⁷² AZ Nasution, *Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum Pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, Cet. 1 (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995). Hlm. 174.

⁷³ Edmon Makarim, *Kompilasi Hukum Telematika* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2003). Hlm. 340.

hal lain yang terjadi dalam peredarannya, atau tidak menyediakan syarat-syarat keamanan bagi manusia atau harta benda dalam penggunaannya, sebagaimana diharapkan orang.⁷⁴ Oleh karenanya untuk mengetahui kapan suatu produk mengalami cacat, dapat dibedakan atas tiga kemungkinan yaitu:⁷⁵

- a. Kesalahan produksi yang meliputi proses produksi, kegagalan pada sarana inspeksi baik karena kelalaian manusia atau ketidakberesan pada mesin dan yang serupa dengan itu, produk-produk yang telah sesuai dengan rancangan dan spesifikasi yang dimaksudkan oleh pembuat, namun terbukti tidak aman dalam pemakaian normal;
- b. Cacat desain yang meliputi tingkat persiapan produk yang terdiri atas desain, komposisi atau konstruksi; dan
- c. Informasi yang tidak memadai yang meliputi pemberian label produk, cara penggunaan, peringatan atas risiko tertentu atau hal lainnya sehingga produsen pembuat dan supplier dapat memberikan jaminan bahwa produk-produk mereka itu dapat dipergunakan sebagaimana yang dimaksudkan.

Dasar gugatan dari *product liability* dapat dilakukan berdasarkan tiga hal yaitu:⁷⁶ (1) melanggar jaminan (*breach of warranty*), misalnya khasiat yang timbul tidak sesuai dengan janji yang tertera dalam kemasan produk; (2) ada unsur kelalaian (*negligence*), misalnya produsen lalai memenuhi standar obat yang baik; dan (3) menerapkan tanggung jawab mutlak. Meskipun sistem tanggung jawab pada *product liability* berlaku prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*), akan tetapi pihak pelaku usaha masih dapat membebaskan diri dari tanggung jawabnya, dalam hal:⁷⁷

- a. Cacat yang menyebabkan kerugian tersebut tidak ada pada saat produk diedarkan oleh produsen atau terjadinya cacat tersebut baru timbul kemudian;
- b. produk tidak dibuat oleh produsen baik untuk dijual atau diedarkan untuk tujuan ekonomis;
- c. terjadinya cacat pada produk tersebut akibat keharusan memenuhi kewajiban yang ditentukan dalam peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah;
- d. secara ilmiah dan teknis (pada saat produk tersebut diedarkan tidak mungkin cacat);
- e. Dalam hal produsen dari suatu komponen, bahwa cacat tersebut disebabkan oleh desain dari produk itu sendiri dimana komponen telah dicocokkan atau disebabkan kesalahan pada petunjuk yang diberikan oleh pihak produsen tersebut;
- f. Bila pihak yang menderita kerugian atau pihak ketiga turut menyebabkan terjadinya kerugian tersebut (*contributory negligence*);

⁷⁴ Emma Suratman, "Naskah Akademis Peraturan Perundang-undangan tentang Tanggung Jawab Produsen Di Bidang Farmasi Terhadap Konsumen 1990" (Jakarta, BPHN Departemen Kehakiman RI, 1991).

⁷⁵ Ahmad Miru dan Sutarnan Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2004). Hlm. 160-162.

⁷⁶ Celina Tris Siwi Krisyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika, 2011). Hlm. 97.

⁷⁷ Saefullah, *Tanggung Jawab Produsen Terhadap Akibat Hukum Yang Di Timbulkan Dari Produk Pada Era Pasar Bebas* (Bandung: Mandar Maju, 2000). Hlm. 57-58.

- g. Kerugian yang terjadi diakibatkan oleh *Acts of God* atau *force majeure*.

II.4 Lembaga Pengawas Bisnis Asuransi di Indonesia

Asuransi tergolong ke dalam IKNB. Namun industri asuransi telah mengalami perkembangan yang kompleks, dinamis, dan saling terkait antar sub sektor keuangan baik dalam hal produk maupun kelembagaan contohnya yaitu *unit link*. *Unit Link* merupakan salah satu produk asuransi yang telah ditawarkan di Indonesia. Berdasarkan POJK Produk Asuransi *unit link* merupakan produk asuransi yang memberikan perlindungan terhadap risiko kematian (asuransi jiwa) sekaligus manfaat hasil investasi dari kumpulan dana yang khusus dibentuk untuk produk asuransi. Oleh karenanya, menjadi nasabah produk *unit link* akan memberikan manfaat ganda yaitu perlindungan asuransi dan investasi. Namun investasi yang dilakukan oleh perusahaan asuransi bisa saja bukan di industri asuransi itu sendiri contohnya membeli deposito ke perbankan atau membeli saham di pasar modal. Oleh karenanya, diperlukan suatu lembaga khusus yang mengatur dan melakukan pengawasan terkait jasa keuangan secara terintegrasi untuk memudahkan terjadinya pengawasan terhadap produk dan jasa keuangan di antara lembaga jasa keuangan yang berbeda-beda.

Berdasarkan Pasal 57 ayat (1) UU Perasuransian jo. Pasal 6 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (UU OJK) telah memberikan tugas pengawasan dan pengaturan kegiatan usaha perasuransian kepada OJK yang sebelumnya dilakukan oleh Badan Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan (Bapepam-LK). OJK bertanggung jawab melakukan pengawasan dan pengaturan bukan hanya di sektor perasuransian tetapi multi sektor seperti perbankan, pasar modal, dana pensiun, lembaga pembiayaan, dan lembaga jasa keuangan lainnya.⁷⁸ Pengawasan yang dilakukan OJK kepada perusahaan asuransi yaitu menganalisis, melakukan pemeriksaan dan penyidikan terhadap laporan tata kelola perusahaan, perilaku usaha, dan kesehatan keuangannya. OJK dalam melakukan fungsi tersebut, diberikan kewenangan berdasarkan Pasal 60 ayat (2) UU Perasuransian antara lain:

- a. menyetujui, menolak dan mencabut izin usaha;
- b. mewajibkan perusahaan asuransian menyampaikan laporan secara berkala;
- c. melakukan pemeriksaan terhadap perusahaan asuransi dan pihak lain yang pernah menjadi pihak terafiliasi atau memberikan jasa kepada perusahaan asuransi;
- d. menyetujui atau mencabut persetujuan, memberhentikan dan menetapkan, suatu Pihak menjadi Pengendali Perusahaan Asuransi;

⁷⁸ “Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian. Ps. 6”

- e. melakukan penilaian kemampuan dan kepatutan terhadap direksi, dewan komisaris, atau yang setara dengan direksi dan dewan komisaris pada badan hukum berbentuk koperasi atau usaha bersama, dewan pengawas syariah, aktuaris perusahaan, auditor internal, dan Pengendali;
- f. menonaktifkan direksi, dewan komisaris, atau yang setara dengan direksi dan dewan komisaris pada badan hukum berbentuk koperasi atau usaha bersama, dan/atau dewan pengawas syariah, dan menetapkan Pengelola Statuter;
- g. memberi perintah tertulis kepada perusahaan asuransi untuk melakukan atau tidak melakukan hal tertentu guna memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perasuransian;
- h. mengenakan sanksi kepada Perusahaan Perasuransian, pemegang saham, direksi, dewan komisaris, atau yang setara dengan pemegang saham, direksi, dan dewan komisaris pada badan hukum berbentuk koperasi atau usaha bersama, dewan pengawas syariah, aktuaris perusahaan, dan/atau auditor internal dan lain sebagainya.