

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PEMEGANG POLIS
PERUSAHAAN ASURANSI JIWA BERSAMA YANG MENGALAMI
LIKUIDITAS**

(Studi di Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Cabang Bodowoso)

Sofiatul Ibtisam Madihah¹

Fakultas Hukum Universitas Islam Malang
Jl. MT Haryono, Nomor 193, Lowokwaru, Kota Malang 65144
Telephone : 0341- 581613 ext. 128, fax: 0341 - 552249
Email : maliksofia376@gmail.com

ABSTRACT

*Liquidity of the joint life insurance of Bumiputera resulted was be delayed of payment of claims to the customer. The problems discussed in this paper are: How is the responsibility of the join life insurance of Bumiputera a branch Bondowoso has experienced the issues of liquidity to customers, How is the mechanism of refund of the join life insurance customer of Bumiputera a branch of Bobdowoso and the obstacles, How to protect the law of the join life insurance of Bumiputera a branch of Bondowoso. This research is a juridical research empirically by using a sociological juridical approach that sees reality occurring in the field. Based on the results of this research can be concluded of the joint life insurance of Bumiputera customers will be responsible for the rights of policyholders (insurance customers) by conducting a process of rescheduling the payment of claims. The mechanism of refund of joint life insurance clients using centralization of claims (application of claims paymen) its claims by the centralization of the claim causing inefficiencies of time. Legal protections for insurance customers are more regulated in POJK No. 1/07/2013 about consumer protection of the financial services sector. **Key words:** Joint Life Insurance of Bumiputera, Liquidity, Legal Protection*

ABSTRAK

Likuiditas yang dialami oleh Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera mengakibatkan penundaan pembayaran klaim terhadap nasabah. Permasalahan yang dibahas dalam penulisan ini adalah : Bagaimana tanggung jawab Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Cabang Bondowoso yang mengalami persoalan likuiditas terhadap para nasabah, Bagaimana mekanisme pengembalian dana nasabah Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Cabang Bondowoso dan Hambatannya, Bagaimana perlindungan hukum terhadap nasabah Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Cabang Bondowoso. Penelitian ini merupakan penelitian yuridis empiris dengan menggunakan pendekatan yuridis sosiologis yang melihat kenyataan yang terjadi di lapangan. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera akan Bertanggung Jawab atas hak pemegang polis (nasabah asuransi) dengan melakukan proses penjadwalan ulang pembayaran klaim. Mekanisme pengembalian dana terhadap nasabah Asuransi Jiwa Bersama menggunakan sentralisasi klaim (aplikasi pembayaran klaim), hambatannya dengan menggunakan sentralisasi kliam menimbulkan ketidakefisienan waktu.

¹ Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Malang

Perlindungan hukum terhadap nasabah asuransi lebih banyak diatur dalam POJK No. 1/07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

Kata Kunci : Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera, Likuiditas, Perlindungan Hukum

PENDAHULUAN

Dalam kehidupan, setiap orang mengalami berbagai macam risiko atau peristiwa yang tak terhindarkan. Risiko atau peristiwa yang tidak dapat dihindarkan dari kehidupan manusia adalah sakit dan kematian. Kondisi kesehatan seseorang hari ini belum tentu dapat terjamin akan sama pada bulan hingga tahun berikutnya. Demikian juga dengan jumlah kepemilikan aset berharga yang dimiliki seseorang, belum tentu bulan depan atau 1 tahun lagi akan tetap sama.

Risiko yang berakibat kerugian bisa terjadi di masa depan. Risiko memang samar, namun akan lebih baik jika kita menyiapkan berbagai kemungkinan tersebut, karena setiap manusia pasti mengalami yang namanya sakit atau kematian. Kita memang tidak bisa menolak berbagai risiko kehidupan tersebut, namun kita bisa memperkecil kerugian finansial yang akan terjadi. Salah satunya dengan cara membeli asuransi. Dengan asuransi, berarti kita sudah menyerahkan pada pihak ketiga untuk perlindungan jiwa maupun aset yang dimiliki.²

Salah satu perusahaan asuransi di Indonesia adalah Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera yang merupakan salah satu perusahaan asuransi yang sudah berdiri sejak tahun 1912 hingga sekarang. Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera hadir sebagai solusi finansial bagi perorangan dan atau kelompok. Dengan berkomitmen akan memberikan produk terbaik.

Saat ini Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera mengalami likuiditas yang mengakibatkan tersendatnya pembayaran klaim nasabah yang telah jatuh tempo. Permasalahan likuiditas Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera terjadi sejak tahun 2016 lalu. Pada 23 Mei 2018 lalu Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera menerbitkan surat permohonan maaf karena terlambat membayar klaim kepada pemegang polis. Sampai dengan 25 September 2019 angka klaim jatuh tempo Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera terhadap nasabah sudah menyentuh angka Rp 2,7 Triliun.³

² Ferry N Indroes, (2008). *Manajemen Resiko Perbankan*. Jakarta. Rajagrafindo Persada. h. 4.

³ Siaran pers AJB Bumiputera, www.Bumiputera.com . diakses tanggal 23 November 2019

Sementara Riyanto, mengemukakan bahwa: “Masalah likuiditas adalah berhubungan dengan masalah kemampuan suatu perusahaan untuk memenuhi kewajiban finansialnya yang harus segera dipenuhi.”⁴ Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera hingga saat ini masih mengalami likuiditas, dan belum dapat memenuhi kewajibannya untuk membayar klaim habis kontrak para nasabahnya.

Dari uraian diatas yang menjadi kekhawatiran pemegang polis ialah ketika perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera masih belum bisa memastikan waktu pembayaran klaim.

Berdasarkan latar belakang sebagai mana telah disebutkan diatas penulis merasa perlu untuk mengkaji dan meneliti permasalahan sebagai berikut: Bagaimana tanggungjawab Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Cabang Bondowoso yang telah mengalami persoalan likuditas terhadap para nasabah? Bagaimana mekanisme pengembalian dana nasabah Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Cabang Bondowoso dan apa saja hambatannya? Bagaimana perlindungan hukum terhadap nasabah yang dananya belum bisa dicairkan oleh Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Cabang Bondowoso?

Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana tanggung jawab yang akan diberikan oleh Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Cabang Bondowoso yang telah mengalami persoalan likuditas terhadap para nasabahnya. Untuk mengetahui bagaimana mekanisme pengembalian dana nasabah dan hambatan apa saja yang dialami Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Cabang Bondowoso. Untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum terhadap nasabah yang dananya belum bisa dicairkan oleh Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Cabang Bondowoso. Manfaat yang diberikan dari penelitian yaitu manfaat teoritis dan praktis.

Jenis penelitian dalam penulisan ini adalah jenis penelitian yuridis empiris yaitu suatu penelitian yang dilakukan terhadap keadaan sebenarnya atau keadaan nyata yang terjadi di masyarakat dengan maksud untuk mengetahui dan menemukan fakta-fakta dan data yang dibutuhkan, setelah data yang dibutuhkan terkumpul kemudian menuju kepada identifikasi masalah yang pada akhirnya

⁴ Riyanto, (2001), *Dasar-Dasar Pembelajaran Perumusan*, Edisi ke-4, cetakan ke tujuh, Yogyakarta: BPFE, h. 32.

menuju pada penyelesaian masalah.⁵ Metode dalam penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis sosiologis dapat disebut pula dengan penelitian lapangan, yang bertitik tolak dari data primer.⁶ Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer merupakan sumber data utama dan kebutuhan mendasar dari penelitian ini. Sumber data diperoleh dari hasil wawancara dengan informan saat terjun langsung kelapangan tempat penelitian.⁷ Sumber data sekunder adalah sumber data diluar kata-kata dan tindakan, sumber data tersebut yakni sumber data tertulis. Sumber data ini dapat diperoleh dari buku, arsip, serta dokumentasi. Sumber data sekunder merupakan sumber data pelengkap yang berfungsi melengkapi data yang diperlukan oleh data primer.⁸ Teknik pengumpulan data yaitu wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.

PEMBAHASAN

Profile Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera

Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera, pada saat didirikan bernama OLMIJ PGHB. OLMIJ singkatan dari *Onderlinge Levenverszekering Maatcappij*. Sedangkan PGHB singkatan dari Perserikatan Guru-Guru Hindia Belanda. Perusahaan asuransi jiwa ini berbentuk usaha bersama (mutual), didirikan oleh tiga guru, M.Ng.Dwidjosewojo, MKH Soebroto, dan M.Adimidjojo, di Magelang, Jawa Tengah, pada 12 Februari .

Aauransi Jiwa Bersama Bumiputera mempunyai kepemilikan dan bentuk perusahaan yang unik, Perusahaan ini adalah satu-satunya perusahaan di Indonesia yang berbentuk “mutual” atau “Usaha Bersama”, artinya pemilik perusahaan adalah para pemegang polis, bukan pemegang saham. Hal ini dikarenakan premi yang diberikan kepada perusahaan sekaligus dianggap sebagai modal. Di usia yang telah melewati satu abad, Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera menyediakan jenis-jenis

⁵ Bambang Waluyo, (2002). *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Jakarta: Sinar Grafika, h.15.

⁶ Suratman dan Philips Dillah, (2015). *Metode Penelitian Hukum*, Bandung: Alfabeta, h.53.

⁷ Lexy Moleong, (2007), *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung; Remaja Karya, h. 132

⁸ M. Iqbal Hasan, (2002), *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, Bogor: Ghalia Indonesia, h. 58 .

produk dan layanan asuransi sesuai dengan perkembangan zaman, beberapa produk asuransi Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera yaitu:⁹ Mitra Beasiswa Berencana, Ekawaktu Ideal, Mitra Cerdas, Mitra Sehat, Mitra Permata, Mitra Melati, Asuransi Jiwa Kecelakaan Diri Kumpulan, Mitra Proteksi Mandiri, Mitra Warisan, BP Smart, Asuransi Jiwa Bersama IDAMAN (Iuran Dana Mantap) Kumpulan.

Tanggung Jawab Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Cabang Bondowoso Terhadap Para Nasabahnya

Asuransi adalah bisnis kepercayaan antara perusahaan asuransi dan nasabahnya. Dalam perjanjian asuransi, berlaku doktrin *uberrimae fidei*, yaitu pertanggungansian asuransi harus didasari oleh itikad baik, baik dari tertanggung atau nasabah dengan penanggung atau perusahaan asuransi sebagai syarat sahnya suatu pertanggungansian asuransi.

Dengan terjadinya persoalan likuiditas perusahaan dan maraknya pemberitaan negatif tentang perusahaan yang tersebar melalui berbagai media mengakibatkan pengaruh besar terhadap aktivitas operasional pemasaran. Kondisi tersebut berdampak pula pada nilai klaim yang diajukan oleh pemegang polis dan berpotensi terus bertambah jumlahnya.

Saat ini, nilai klaim penebusan (permintaan mengakhiri perjanjian asuransi) diprediksi akan terus mengalami peningkatan secara signifikan, oleh karenanya perlu dilakukan tindakan strategis untuk menghindari persoalan likuiditas yang semakin dalam dan dengan memperhatikan hak-hak pemegang polis sesuai dengan perjanjian asuransinya yang tertuang dalam polis asuransi, maka Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera memandang perlu untuk segera mengambil langkah strategis yaitu dengan mengeluarkan kebijakan larangan mengakhiri perjanjian asuransi sebelum berakhirnya masa berlaku asuransi sebagaimana yang telah disepakati didalam polis asuransi. Kebijakan perusahaan ini sampai keuangan perusahaan membaik.¹⁰

Dengan adanya kebijakan tersebut dana yang tersedia dan terbatas untuk membayar klaim, akan diprioritaskan untuk membayar klaim habis kontrak, klaim

⁹ Wawancara Penulis Dengan Bapak Joehanes, Kepala Kantor Cabang Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Bondowoso, Tanggal 25 November 2019.

¹⁰ Surat Direksi No.255/PS/Int/IX/2018 Hal Moratorium Penghentian Proses Klaim Penebusan, Jakarta 10 September 2018 Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera.

meninggal dunia, klaim dana kelangsungan belajar/tahapan. Namun untuk saat ini yang paling diutamakan yaitu klaim meninggal dunia.

Tanggung Jawab yang diberikan oleh Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera terhadap nasabah, sesuai dengan siaran pers Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera yang ditandatangani oleh Dena Chaerudin selaku Direktur SDM Tanggal 1 Oktober 2019 tentang Komitmen Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera yang menyatakan “Sesuai dengan komitmen Badan Perwakilan Anggota (BPA), bahwa hak pemegang polis tidak perlu khawatir karena Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera terus meningkatkan kualitas layanan dan ingin memberikan pelayanan terbaik bagi pemegang polis termasuk komitmen dalam menyelesaikan kewajiban kepada pemegang polis atau ahli waris. Implementasi dari kebijakan perusahaan dalam pemenuhan kewajiban kepada pemegang polis adalah dengan melakukan proses penjadwalan pembayaran klaim. Pernyataan diatas merupakan bentuk tanggung jawab Asuransi Jiwa bersama Bumiputera yang dilindungi dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK)”.¹¹

Merujuk dari uraian diatas dapat diartikan bahwa Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera tetap akan bertanggungjawab terhadap para nasabah. Penjadwalan klaim yang dilakukan perusahaan yaitu dengan membuat daftar list nasabah sesuai dengan tanggal nasabah mengajukan klaim penebusan. Daftar list tersebut berurutan dari yang terlebih dahulu mengajukan klaim penebusan sampai dengan seterusnya. Pengajuan klaim penebusan tersebut mengutamakan klaim meninggal dunia dan klaim habis kontrak.¹²

Mekanisme Pengembalian Dana Nasabah Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Cabang Bondowoso dan Hambatannya

1. Mekanisme Pengembalian Dana Nasabah Asuransi Jiwa Bersama Sebelum Mengalami Likuiditas

Memang tidak dapat dipungkiri, bahwa masalah terbesar pada asuransi adalah pada saat proses pengajuan klaim dilakukan oleh nasabah atau member

¹¹ Bumiputera.SiaranPers, <http://ajb.bumiputera.com/listnews/news/newsmedia/pressreases/0/3/457/1/komitmenajbbumiputera1912terhadapkewajibankepadapemegangpolis> diakses pada 22 Oktober 2019.

¹² Wawancara Penulis Dengan Bapak Joehanes, Kepala Kantor Cabang Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Bondowoso, Tanggal 25 November 2019.

asuransi. Akan tetapi dalam hal ini tidak semua kesalahan ditujukan kepada perusahaan asuransi, karena ada saja nasabah yang tidak mengerti mengenai tata cara atau prosedur dalam melakukan klaim asuransi tersebut.

Prosedur pengajuan klaim Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera sebagai berikut :¹³

a. Pengajuan klaim

Bagi nasabah yang akan mengajukan klaim asuransi, maka diharuskan untuk mengajukan dokumen beserta persyaratan-persyaratan lainnya yang dibutuhkan.

b. Pengecekan Dokumen

Pihak Asuransi Bumiputera akan melakukan pemeriksaan terhadap kelengkapan dokumen yang telah diajukan nasabah. Jika ternyata masih terdapat ditemukan kekurangan dokumen, maka pihak asuransi Bumi putera akan melakukan pemberitahuan kepada nasabah, agar segera melengkapi kekurangan dokumen yang dipersyaratkan.

c. Proses Persetujuan

Setelah semua dokumen sudah dilakukan pengecekan secara teliti oleh bagian klaim, maka selanjutnya dokumen dibawa ke Kepala Bagian Keuangan untuk dicek kembali dan diparaf, setelah itu diserahkan kepada Kepala Cabang untuk mendapat persetujuan dan penandatanganan dokumen.

d. Pemberitahuan kepada Nasabah

Klaim yang sudah dilengkapi dengan dokumen-dokumen yang dibutuhkan maka akan segera di proses oleh Asuransi Bumiputera. Jika telah disetujui pimpinan maka klaim akan segera dibayarkan kepada nasabah.

e. Penyelesaian dan Pembayaran Klaim

Pihak asuransi Bumiputera akan segera melakukan proses pencairan klaim. Dan nasabah akan segera menerima pembayaran klaim yang telah diajukan.

2. Mekanisme Pengembalian Dana Nasabah Asuransi Jiwa Bersama Saat Mengalami Likuiditas

¹³ Wawancara Penulis Dengan Bapak Joehanes, Kepala Kantor Cabang Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Bondowoso, Tanggal 25 November 2019.

Dengan adanya persoalan likuiditas yang sedang dialami oleh Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera sejak tahun 2016 lalu hingga saat ini mengakibatkan perubahan operasional perusahaan. Adapun mekanisme permintaan dana setelah Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera mengalami likuiditas dengan menggunakan pembayaran sentralisasi klaim:¹⁴

- a. Penerima manfaat asuransi mengajukan klaim ke kantor cabang.
- b. Berkas pengajuan klaim dari penerima manfaat asuransi diproses sesuai ketentuan administrasi klaim yang berlaku.
- c. Setelah mendapat persetujuan klaim, kantor cabang melakukan entry pada aplikasi sentralisasi pembayaran klaim.
- d. Kepala/Kantor wilayah melakukan persetujuan permintaan dana klaim dari kantor cabang yang akan ditransfer ke rekening penerima manfaat asuransi melalui aplikasi sentralisasi pembayaran klaim.
- e. Departemen klaim melakukan persetujuan permintaan dana klaim dari kantor cabang yang akan ditransfer ke rekening penerima manfaat asuransi melalui aplikasi sentralisasi pembayaran klaim.
- f. Departemen keuangan melakukan persetujuan permintaan dana klaim dari kantor cabang yang telah disetujui departemen klaim pada aplikasi sentralisasi pembayaran klaim dan melakukan transfer ke rekening bank penerima manfaat asuransi.
- g. Setelah mendapat konfirmasi dana klaim telah ditransfer ke rekening penerima manfaat asuransi maka kantor cabang melakukan proses transaksi klaim pada aplikasi klaim bil atau aplikasi integrasi untuk update master file polis dan melakukan pengakuan pembukuan dropping dana klaim pada login kasir.

Hambatan yang dialami oleh Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera dalam pembayaran klaim setelah terjadinya Likuiditas yaitu :

Diketahui konsep sentralisasi memiliki kelebihan yaitu proses pembayaran klaim itu akan tersentralisasi ke pusat, terutama dengan dukungan sistem teknologi. Namun muncul masalah baru yaitu membebankan semua pembayaran klaim yang

¹⁴ Wawancara Penulis Dengan Bapak Joehanes, Kepala Kantor Cabang Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Bondowoso, Tanggal 22 Oktober 2019

ada di Wilayah kepada Departemen Keuangan yang menimbulkan ketidak efisienan waktu karena banyaknya klaim yang diterima, serta mengakibatkan beberapa kali terjadi sistem aplikasi yang digunakan tidak berfungsi dengan semestinya atau *Down system*.

Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Cabang Bondowoso

Perlindungan hukum dapat diartikan sebagai suatu bentuk tindakan atau perbuatan hukum pemerintah yang diberikan kepada subjek hukum sesuai dengan hak dan kewajibannya yang dilaksanakan berdasarkan hukum positif di Indonesia. Perlindungan hukum oleh Negara/Pemerintah lebih ditekankan pada unsur Negara/Pemerintah sebagai pemegang kedaulatan. Untuk itu, perlindungan hukum yang diberikan oleh Negara/pemerintah kepada warga negara dapat dilihat dalam instrumen hukum dan kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah.¹⁵

Undang-Undang No. 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian masih belum mengatur secara spesifik tentang perlindungan hukum terhadap nasabah asuransi. Undang-Undang No. 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, lebih banyak mengatur tentang perusahaan asuransi atau badan usaha perasuransian. Salah satu institusi yang berwenang dan berfungsi di dalam memberikan perlindungan hukum ialah Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No.21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, pada pasal 55 ayat (1) menyatakan bahwa : “Sejak tanggal 31 Desember 2012, fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan dan pengawasan kegiatan jasa keuangan di sektor pasar modal, perasuransian, dana pensiun, lembaga pembiayaan, dan lembaga jasa keuangan lainnya beralih dari Menteri Keuangan dan Badan Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan ke Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

POJK No. 1/07/2013 juga mengatur penyelesaian sengketa yang dinamakan sebagai penyelesaian pengaduan konsumen, sebagaimana diatur pada Pasal 39, sebagai berikut:

¹⁵ Arfan Kaimudin,(2019), *Perlindungan Hukum Terhadap Tenaga Kerja Anak Dalam Peraturan Perundang-Undangan Di Indonesia*, Jurnal Yurispruden, Vol. 2, No.1 h.47

1. Dalam hal tidak mencapai kesepakatan penyelesaian pengaduan, konsumen dapat melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau melalui pengadilan.
2. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa.
3. Dalam hal penyelesaian sengketa tidak dilakukan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa sebagaimana dimaksud pada ayat (2), konsumen dapat menyampaikan permohonan kepada otoritas jasa keuangan untuk memfasilitasi penyelesaian pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku di pelaku usaha jasa keuangan.

Sengketa konsumen tersebut dalam hal terjadi wanprestasi dari perusahaan asuransi berkenaan dengan tuntutan atau klaim asuransi yang menimbulkan masalah, dapat diselesaikan melalui jalur pengadilan atau di luar pengadilan. Tuntutan atau klaim asuransi yang merupakan lingkup perjanjian asuransi oleh karena wanprestasi perusahaan asuransi, adalah akibat hukum tidak dipenuhinya perjanjian asuransi tersebut. Manakala pemenuhan perjanjian adalah suatu prestasi, maka tidak dilakukannya perjanjian merupakan wanprestasi.

Akibat hukum tidak dipenuhinya perjanjian asuransi dengan sendirinya telah merugikan pemegang polis asuransi, dan karena pemegang polis telah dirugikan dalam pemanfaatan polis yang merupakan haknya, maka bergantung pada pihak pemegang polis apakah menyelesaikannya menurut konsep penyelesaian sengketa yang berlaku, baik melalui pengadilan atau penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Menurut penulis, jika dicermati ketentuan dalam POJK No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, lebih banyak ditemukan perlindungan hukum terhadap pemegang polis asuransi dibandingkan Undang-Undang tentang Perasuransian itu sendiri.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian ini, penulis mendapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Dengan terjadinya likuiditas, maka mengakibatkan penundaan pembayaran klaim terhadap nasabah. Namun pihak Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera akan

bertanggung jawab atas hak pemegang polis (nasabah asuransi) dengan melakukan proses penjadwalan ulang pembayaran klaim yang memprioritaskan klaim meninggal dunia dan klaim habis kontrak. Agar pembayaran klaim terstruktur dan dapat tepat waktu.

2. Mekanisme pengembalian dana nasabah yang dilakukan oleh pihak Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera saat mengalami likuiditas yaitu: menggunakan pembayaran sentralisasi klaim (Aplikasi Pembayaran Klaim). Hambatannya dengan menggunakan sentralisasi klaim, menimbulkan ketidakefisienan waktu karena banyaknya klaim yang diterima mengakibatkan sistem aplikasi yang digunakan tidak berfungsi dengan semestinya atau *Down system*. Maka dapat disimpulkan dengan menggunakan aplikasi sentralisasi klaim membuat pembayaran klaim lebih sulit (berbelit-belit) dan memakan waktu yang lama.
3. Perlindungan hukum terhadap nasabah asuransi lebih banyak diatur dalam POJK No. 1/07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Karena dalam Undang-Undang No. 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian lebih mengatur terhadap perusahaan asuransi atau badan usaha perasuransian sedangkan perlindungan hukum terhadap pemegang polis dalam undang-undang tersebut belum di atur secara sprsifik.

Saran

Setelah melakukan penelitian dan mempelajari proses pembayaran klaim yang terjadi di Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Cabang Bondowoso, penulis memberikan saran yaitu :

1. Kepada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera

Membuat standart proses klaim dengan tenggang waktu, sehingga tercipta kepastian batas waktu proses pembayaran klaim kepada para nasabah. Diharapkan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera segera mencari solusi atas pembayaran menggunakan sentralisasi klaim, agar tidak menghambat proses pembayaran klaim kepada para nasabah.

2. Kepada Pemegang Polis

Pemegang Polis diharapkan membaca dengan seksama dan memahami jenis produk, isi polis dan khususnya syarat-syarat untuk mengajukan klaim serta hak dan kewajiban sebagai peserta asuransi.

3. Kepada Pemerintah dan OJK

Pemerintah diharapkan lebih memperhatikan persoalan Likuiditas yang sedang dialami oleh Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera. Dengan memberikan peraturan khusus terhadap perusahaan asuransi yang bersifat mutual (usaha bersama).

OJK sebagai pengawas perusahaan asuransi, diharapkan segera melakukan tindakan tegas agar persoalan likuiditas yang dialami Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera cepat terselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Bambang Wulyono. (2002), *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Jakarta; Sinar Grafika

Ferry Indores. (2008), *Manajemen Resiko Perbankan*, Jakarta; Raja Grafindo Persada

Lexy Moleong. (2007), *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung; Remaja Karya

M. Iqbal Hasan. (2002), *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, Bogor; Ghalia Indonesia

Riyanto. (2001), *Dasar-Dasar Pembelajaran Perumusan*, Edisi ke-4, cetakan ke tujuh, Yogyakarta; BPFE

Suratman, Philips Dillah. (2015), *Metode Penelitian hukum*, Bandung; Alfabeta

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan

POJK No.1/07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

Jurnal

Arfan Kaimudin. (1 Januari 2019), *Perlindungan Hukum Terhadap Tenaga Kerja Anak Dalam Peraturan Perundang-Undangan Di Indonesia*, Jurnal Yurispruden, Vol. 2 No. 1.

Internet

Bumiputera.SiaranPers, (2019), *Komitmen AJB Bumiputera Terhadap Kewajiban Kepada Pemegang Polis*, diakses pada 22 Oktober 2019. Website: [201http://ajb.bumiputera.com/listnews/news/newsmedia/pressreases/0/3/457/1/komitmenajbbumiputeraterhadapkewajibankepadapemegangpoli](http://ajb.bumiputera.com/listnews/news/newsmedia/pressreases/0/3/457/1/komitmenajbbumiputeraterhadapkewajibankepadapemegangpoli)

Wawancara

Joehanes, kepala kantor cabang Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Bondowoso, Tanggal 25 November 2019.