

**TINJAUAN HUKUM PELAKSANAAN PENCAIRAN KLAIM ASURANSI
JIWA MITRA PROTEKSI MANDIRI PADA AJB BUMIPUTERA 1912
KANTOR CABANG SUKARAMAI WILAYAH PEKANBARU**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H)*



OLEH

RADIKA AZMI PUTERI

NPM : 171010414

PROGRAM STUDI ILMU HUKUM

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

2022

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Radika Azmi Puteri
NPM : 171010414
Tempat/ Tgl. Lahir : Taluk Kuantan, 02 Juli 1999
Program Studi/Jurusan : Ilmu Hukum/Hukum Perdata
Judul : Tinjauan Hukum Pelaksanaan Pencairan Klaim Asuransi Jiwa Mitra Proteksi Mandiri Pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Sukaramai Wilayah Pekanbaru

Dengan ini menyatakan, bahwa skripsi ini merupakan hasil karya sendiri. Orisinal dan tidak dibuatkan oleh orang lain, sepengetahuan saya belum pernah ditulis oleh orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti skripsi ini merupakan hasil orang lain atau mencontek atau menjiplak hasil skripsi/karya ilmiah orang lain (plagiat), maka saya bersedia gelar Sarjana Hukum (S1) yang telah saya peroleh di batalkan.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru 12 Agustus 2022

Yang menyatakan


113AKX017613044
METRAI TEMPEL
RADIKA AZMI PUTERI

Perpustakaan Universitas Islam Riau

Dokumen ini adalah Arsip Miik :



Sertifikat

FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU

ORIGINALITAS PENELITIAN
Fakultas Hukum Universitas Islam Riau
MENYATAKAN BAHWA :

Radika Azmi Puteri
171010414

Dengan Judul :
Telaah Lolos Similarity Sebesar Maksimal 30%

Tinjauan Hukum Pelaksanaan Pencairan Klaim Asuransi Jiwa Mitra Proteksi Mandiri Pada Ajb Bumiputera 1912 Kantor Cabang Sukatramai Wilayah Pekanbaru

Pekanbaru, 11 Agustus 2022

Prodi Ilmu Hukum

Harvia Santri

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS HUKUM

Harvia Santri, S.H., M.H.



No. Reg : 1333//UPM FH UIR 2021
Paper ID : 1881298162/31 %



UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS HUKUM



Alamat : Jalan Kaharudin Nasution No. 113, Perhentian Marpoan Pekanbaru Riau
Telp. (0761) 72127 Fax. (0761) 674834 - 721 27
Website : law.uir.ac.id - e-mail : law@uir.ac.id

BERAKREDITASI "A" BERDASARKAN SK BAN-PT NO. 2777/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2018

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Telah Dilaksanakan Bimbingan Skripsi Terhadap :

Nama : RADIKA AZMI PUTERI

NPM : 171010414

Fakultas : HUKUM

Program Studi : ILMU HUKUM

Pembimbing I : SELVI HARVIA SANTRI, S.H., M.H

Judul Skripsi : TINJAUAN HUKUM PELAKSANAAN PENCAIRAN KLAIM ASURANSI JIWA MITRA PROTEKSI MANDIRI PADA AJB BUMIPUTERA 1912 KANTOR CABANG SUKARAMAI WILAYAH PEKANBARU

Tanggal	Berita Bimbingan	PARAF
		Pembimbing I
08-08-2022	a. Isi skripsi lengkapi b. Perbaiki latar belakang c. Perbaiki teknik penulisan	
09-08-2022	Perbaikan kembali a. Perbaikan Bab III dengan diuraikan b. Tambahkan Jurnal min. 5	
10-08-2022	Perbaiki yang dikoreksi a. Ganti kusioner menjadi diuraikan b. Tambahkan data responden	
11-08-2022	Perbaiki kembali yang dikoreksi a. Menambahkan Analisa & Teori b. Perbaiki teknik penulisan	

Dokumen ini adalah Arsip Miik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

12-08-2022	Acc. Dapat dilanjutkan untuk Ujian Komprehensif	
------------	---	--



Pekanbaru, 12 Agustus 2022

Mengetahui :

An. Dekan


Dr. Rosyidi Hamzah S.H., M.H.
Wakil Dekan I

Dokumen ini adalah Arsip Miik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau



UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS HUKUM



Alamat : Jalan Kaharudin Nasution No. 113, Perhentian Marpoyan Pekanbaru Riau
Telp. (0761) 72127 Fax. (0761) 674834 - 721 27
Website : law.uir.ac.id - e-mail : law@uir.ac.id

BERAKREDITASI "A" BERDASARKAN SK BAN-PT NO. 2777/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2018

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

**TINJAUAN HUKUM PELAKSANAAN KLAIM ASURANSI Jiwa MITRA
PROTEKSI MANDIRI PADA AJB BUMIPUTERA 1912 KANTOR CABANG
SUKARAMAI WILAYAH PEKANBARU**

RADIKA AZMI PUTERI
NPM: 171010414

Telah Diperiksa dan Disetujui Oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing


SELVI HARVIA SANTRI, S.H.,M.H

Mengetahui

Dekan


Dr.Musa, S.H.,M.H

Dokumen ini adalah Arsip Miilik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU
Nomor : 339/Kpts/FH/2022
TENTANG PENETAPAN PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA

DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang
1. Bahwa untuk membantu mahasiswa dalam menyusun skripsi yang lebih berkualitas, perlu ditunjuk pembimbing yang akan memberikan bimbingan sepenuhnya terhadap mahasiswa tersebut
 2. Bahwa penetapan dosen sebagai pembimbing yang ditetapkan dalam surat keputusan ini dipandang mampu dan memenuhi syarat sebagai pembimbing.
- Mengingat
1. Undang-Undang Nomor : 20 tahun 2003 tentang Pendidikan Nasional
 2. UU No. 14 Tahun 2005 Tentang Guru Besar
 3. UU Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi
 4. PP Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
 5. Permenristek Dikti Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
 6. Permenristek Dikti Nomor 32 Tahun 2016 Tentang Akreditasi Prodi dan Perguruan Tinggi
 7. SK. BAN-PT Nomor : 2777/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/X/2018
 8. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2013
 9. SK. Rektor Universitas Islam Riau Nomor : 112/UIR/Kpts/2016

MEMUTUSKAN

- Menetapkan
1. Menunjuk
Nama : SELVI HARVIA SANTRI, S.H., M.H
NIP/NPK : 1030048404/19 02 02 779
Pangkat/Jabatan : Penata / III/c
Jabatan Fungsional : Lektor
Sebagai : Pembimbing Penulisan Skripsi mahasiswa

Nama : RADIKA AZMI PUTERI
NPM : 17 101 0414
Jurusan/program studi : Ilmu Hukum /Hukum Perdata
Judul skripsi : Tinjauan Hukum Pelaksanaan Pencairan Klaim Asuransi Jiwa Mitra Proteksi Mandiri Pada AJB Bumi Putra 1912 Kantor Cabang Sukaramai Wilayah Pekanbaru.
 2. Tugas-tugas pembimbing adalah berdasarkan kepada SK. Rektor Nomor : 052/UIR/Kpts/1989, tentang pedoman penyusunan skripsi mahasiswa fakultas di lingkungan Universitas Islam Riau
 3. Kepada yang bersangkutan diberikan honorarium, sesuai dengan ketentuan yang berlaku di lingkungan Universitas Islam Riau.
 4. Keputusan ini mulai berlaku semenjak ditetapkan, jika ternyata terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.
Kutipan : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan.

Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada tanggal : 10 Agustus 2022
Dekan

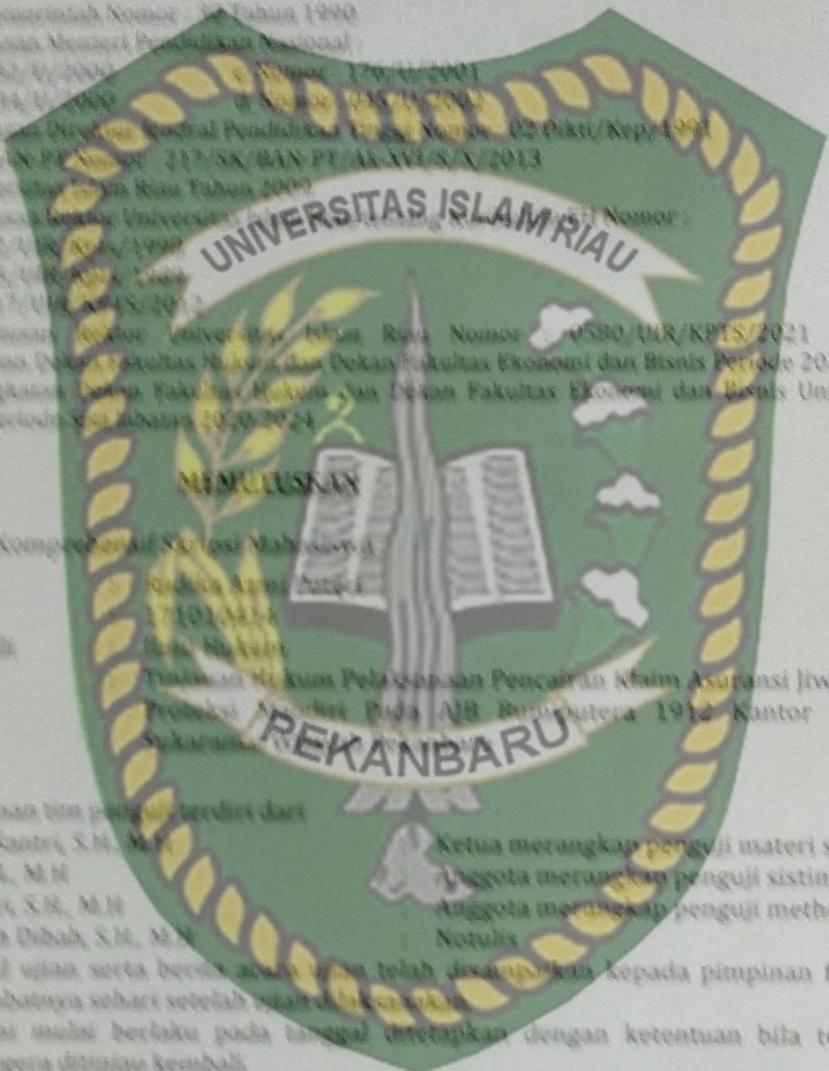

Dr. M. Musa, S.H., M.H.

Tembusan : Disampaikan kepada :
1. Yth. Bapak Rektor UIR di Pekanbaru
2. Yth. Sdr. Ka. Departemen Ilmu Hukum Fak. Hukum UIR
3. Yth. Ka. Biro Keuangan UIR di Pekanbaru

NOMOR : 264 /KPTS/ FH-UIR/ 2022
TENTANG PENETAPAN TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA
FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU

DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menyamping 1. Bahwa untuk pelaksanaan ujian komprehensif skripsi mahasiswa perlu di tetapkan tim penguji dalam bentuk Keputusan Dekan
- 2. Bahwa nama-nama tersebut di bawah ini dipandang mampu dan memenuhi syarat sebagai penguji.
- Menyamping 1. Undang-undang Nomor : 20 Tahun 2003
- 2. Undang-undang Nomor : 14 Tahun 2005
- 3. Peraturan Pemerintah Nomor : 8 Tahun 1990
- 4. Surat Keputusan Menteri Pendidikan Nasional
a. Nomor : 242/P/2004
b. Nomor : 244/P/2000
c. Nomor : 170/U/2001
d. Nomor : 045/U/2002
- 5. Surat Keputusan Direktur Jendral Pendidikan Tinggi Nomor : 02 Dikti/Kep/1991
- 6. Keputusan BSN-PT Nomor : 217/SK/BAJ-PT/KA-VI/S-X/2013
- 7. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2009
- 8. Surat Keputusan Dekan Universitas Islam Riau Nomor : 0530/UH/KPTS/2021
a. Nomor : 32/UH/KPTS/1999
b. Nomor : 33/UH/KPTS/1999
c. Nomor : 117/UH/KPTS/2012
- 9. Surat Keputusan Dekan Universitas Islam Riau Nomor : 0530/UH/KPTS/2021 Tentang Pemberhentian Dekan Fakultas Hukum dan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Periode 2020-2024 dan Pengangkatan Ketua Fakultas Hukum dan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau Periode 2020-2024

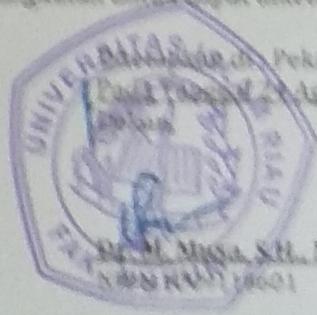


MEMUJUSKAN

- 1. Tim Penguji Komprehensif Skripsi Mahasiswa
N a m a : Radha Arni Putra
N.P.M. : 171015111
Program Studi : Ilmu Hukum
Judul Skripsi : Tinjauan Hukum Pelaksanaan Pencairan Klaim Asuransi Jiwa Mitra Proteksi Mandiri Pada AIB Brantas 1914 Kantor Cabang Sukarasa

Delegasi susunan tim penguji terdiri dari
Siti Nurvia Santia, S.H., M.H. Ketua merangkap penguji materi skripsi
Siti Arlina, S.H., M.H. Anggota merangkap penguji sistematika
Melian Lestari, S.H., M.H. Anggota merangkap penguji methodologi
Nabilah Farah Dibaht, S.H., M.H. Notulis

- 2. Laporan hasil ujian serta berita acara yang telah disampaikan kepada pimpinan fakultas selambat-lambatnya sehari setelah sidang fakultas.
 - 3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekhilafan segera ditinjau kembali.
- Ketipaan : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat diketahui dan dimaklumi.



Tambahan disampaikan kepada
1. Yth. Wakil Rektor Universitas Islam Riau di Pekanbaru
2. Yth. Wakil Kepala Biro Keuangan Universitas Islam Riau di Pekanbaru
3. Peringatan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :



UNIVERSITAS ISLAM RIAU FAKULTAS HUKUM



Alamat : Jl. Kaharuddin Nasution No.113, Perhentian Marpoyan Pekanbaru, Riau - 28284
Telp. (0761) 72127 Fax. (0761) 674 834, 721 27
Website : law.uir.ac.id - e-mail : law@uir.ac.id

BERAKREDITASI " A " BERDASARKAN SK BAN-PT NO. 2777/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2018

BERITA ACARA UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, Nomor : **264/KPTS/FH-UIR/2022 Tanggal 24 Agustus 2022**, pada hari ini **Kamis, 25 Agustus 2022** telah dilaksanakan Ujian Skripsi Program Studi (S1) Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, atas nama :

Nama : Radika Azmi Puteri
N P M : 171010414
Program Study : Ilmu Hukum
Judul Skripsi : Tinjauan Hukum Pelaksanaan Pencairan Klaim Asuransi Jiwa Mitra Proteksi Mandiri Pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Sukaramai Wilayah Pekanbaru
Tanggal Ujian : 25 Agustus 2022
Waktu Ujian : 10.00 - 11.00 WIB
Tempat Ujian : Dilaksanakan Secara Daring
IPK :
Predikat Kelulusan :

Dosen Penguji

Tanda Tangan

- | | |
|-----------------------------------|----------|
| 1. Selvi Harvia Santri, S.H., M.H | 1. Hadir |
| 2. Sri Arlina, S.H., M.H | 2. Hadir |
| 3. Meilan Lestari, S.H., M.H | 3. Hadir |
| 4. Nabilah Farah Dibah, S.H., M.H | 4. Hadir |

Notulen



Pekanbaru, 25 Agustus 2022
Dekan Fakultas Hukum UIR

Dr. M. Muga, S.H., M.H
NIK. 950202223

ABSTRAK

Mitra Proteksi Mandiri adalah salah satu produk dari AJB Bumiputera 1912 yang diperuntukkan bagi nasabah dengan memberikan perlindungan jiwa sekaligus mendapatkan manfaat tabungan. yang mana tertanggung dapat melakukan pencairan nilai tunai sewaktu-waktu apabila dibutuhkan dan dapat menerima manfaat dari asuransi jiwa mitra proteksi mandiri dengan mengajukan klaim. Sebagai akibat dari berakhirnya masa pertanggungan telah selesai, nasabah dapat mengajukan klaim tuntutan atas hak dari pemenuhan kewajiban yang telah ditetapkan di dalam polis. Bagi perusahaan yang menyediakan jasa asuransi wajib untuk menangani klaim dan keluhan dengan proses yang cepat seperti yang diatur dalam ketentuan yang berlaku. Namun, AJB Bumiputera sebagai pihak penanggung tidak menyelesaikan pencairan dana klaim sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada Pasal 27 Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor 442/KMK.06/2003 tentang Penyelenggaraan Usaha Perasuransian dan Perusahaan Reasuransi.

Adapun masalah pokok dalam penelitian ini adalah Bagaimana pelaksanaan pencairan klaim asuransi jiwa mitra proteksi mandiri pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Sukaramai Wilayah Pekanbaru dan Apa saja hambatan yang dialami nasabah dalam proses pelaksanaan pencairan klaim asuransi jiwa mitra proteksi mandiri pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Sukaramai Wilayah Pekanbaru.

Penulis melakukan penelitian dengan menggunakan penelitian observational research atau penelitian hukum empiris dengan cara survei yaitu penelitian dilakukan di lapangan untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dengan menggunakan alat pengumpulan data berupa wawancara langsung dengan pihak terkait. Sedangkan sifat penelitian ini adalah deskriptif, yaitu untuk memperoleh suatu data yang lengkap dengan memberikan gambaran secara terstruktur, konkrit, dan akurat.

Hasil dari penelitian yang penulis peroleh ialah untuk pelaksanaan pencairan klaim, nasabah yang akan mengajukan klaim dapat langsung mendatangi kantor perusahaan asuransi untuk memperoleh uang pertanggungan dengan mengisi formulir surat pengajuan klaim dan menyerahkan dokumen penunjang sebagai syarat pencairan klaim, dan selanjutnya pihak asuransi akan memutuskan apakah klaim bisa dicairkan atau tidak dalam jangka waktu 14 hari kerja. Namun pada kenyataannya, pelaksanaan pencairan klaim belum terselesaikan dengan baik dan pihak perusahaan tidak menjalankan sesuai dengan aturan polis yang mengakibatkan pencairan klaim tidak dibayarkan. Adapun dalam pelaksanaan pencairan klaim terdapat hambatan ialah dokumen dan syarat-syarat pengajuan kurang lengkap, ketidakjujuran nasabah, tidak membayar premi dalam jangka waktu yang telah ditetapkan, serta adanya jangka waktu pembayaran klaim yang memakan waktu lama dalam proses pencairan klaim asuransi.

Kata Kunci : AJB Bumiputera, Klaim Asuransi Jiwa, dan Mitra Proteksi Mandiri

ABSTRACT

Mitra Proteksi Mandiri is one of the products from AJB Bumiputera 1912 which is intended for customers by providing life protection as well as getting savings benefits. where the insured can make a cash value disbursement at any time if needed and can receive benefits from independent protection partner life insurance by submitting a claim. As a result of the end of the coverage period, the customer can file a claim for the right to fulfill the obligations specified in the policy. For companies that provide insurance services, they are obliged to handle claims and complaints with a fast process as stipulated in the applicable provisions. However, AJB Bumiputera as the insurer did not complete the disbursement of claim funds in accordance with the applicable provisions in Article 27 of the Decree of the Minister of Finance of the Republic of Indonesia Number 442/KMK.06/2003 concerning the Implementation of Insurance and Reinsurance Companies.

The main problem in this research is how the implementation of the disbursement of life insurance claims for independent protection partners at AJB Bumiputera 1912 Sukaramai Branch Office, Pekanbaru Region and what are the obstacles experienced by customers in the process of implementing the disbursement of life insurance claims for independent protection partners at AJB Bumiputera 1912 Sukaramai Regional Branch Office Pekanbaru.

The author conducts research using observational research or empirical legal research by means of a survey, namely research carried out in the field to collect the required data by using data collection tools in the form of direct interviews with related parties. While the nature of this research is descriptive, namely to obtain a complete data by providing a structured, concrete, and accurate description.

The results of the research that the author obtained are for the implementation of claim disbursement, customers who will submit claims can directly go to the insurance company office to get the sum assured by filling out a claim submission form and submit supporting documents as a condition for disbursement of claims, and then the insurance company will decide whether the claim can be disbursed or not within 14 working days. But in reality, the implementation of claim disbursement has not been resolved properly and the company does not comply with the policy rules which results in the disbursement of claims not being paid. As for the implementation of claim disbursement, there are obstacles, namely incomplete documents and submission requirements, customer dishonesty, not paying premiums within a predetermined period of time, and the existence of a claim payment period that takes a long time in the insurance claim disbursement process.

Keywords: AJB Bumiputera, Life Insurance Claims, and Mandiri Protection Partners

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alaamiin. Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan dan kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Tinjauan Hukum Pelaksanaan Pencairan Klaim Asuransi Jiwa Mitra Proteksi Mandiri Pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Sukaramai Wilayah Pekanbaru”** ini dengan baik dan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Penulis menyadari bahwa selama penulisan skripsi ini tentu tidak terlepas dari banyak dukungan serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis ingin sampaikan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Kepada kedua orang tua tercinta yaitu Ayahanda (alm) Azmi dan Ibunda Agusnawati. Terimakasih atas segala doa, dukungan baik materi maupun moril, kesabaran dalam mendidik serta selalu memberi kasih sayang tak terhingga kepada penulis selama ini. Semoga hasil karya ini bisa membuat kedua orang tua penulis bangga serta bahagia atas pencapaian yang di peroleh penulis.
2. Bapak Prof. Dr. H Syafrinaldi, S.H., M.Cl. Selaku Rektor Universitas Islam Riau yang telah memberikan kesempatan untuk menimba ilmu di Universitas Islam Riau.
3. Bapak Dr. Musa, S.H., M.H. Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di Fakultas Hukum Universitas Islam Riau.

4. Bapak Dr. Rosyidi Hamzah, S.H., M.H., selaku Wakil I Dekan Fakultas Hukum, Universitas Islam Riau yang telah memberikan waktunya dalam membantu pengurusan administrasi kepada penulis hingga pada akhirnya penulis bisa melangsungkan ujian Skripsi.
5. Ibu Dr. Desi Apriani, S.H.,M.H., selaku Wakil II Dekan Fakultas Hukum, Universitas Islam Riau yang telah memberikan waktunya dalam membantu pengurusan administrasi kepada penulis hingga pada akhirnya penulis bisa melangsungkan ujian Skripsi.
6. Bapak S. Parman, S.H., M.H., selaku Wakil III Dekan Fakultas Hukum, Universitas Islam Riau yang telah memberikan waktunya dalam membantu pengurusan administrasi kepada penulis hingga pada akhirnya penulis bisa melangsungkan ujian Skripsi.
7. Bapak Dr. Zulkarnaini Umar, S.Ag, S.H., M.I.S. Selaku Ketua Departemen Hukum Perdata yang telah meluangkan waktu dan memberikan nasehat, untuk penulis dan memberikan masukan kepada penulis dalam pemilihan judul skripsi.
8. Ibu Selvi Harvia Santri, S.H., M.H. Selaku pembimbing dalam penulisan skripsi ini, terimakasih atas waktu dan segala arahan, saran serta nasehat dalam memberikan bimbingan penulis sehingga penulis dapat terselesaikannya skripsi ini.
9. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah memberikan Ilmu Pengetahuan dan Pendidikan selama penulis menimba ilmu di Fakultas Hukum Universitas Islam Riau.

10. Para Karyawan-Karyawati Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, yang telah memberikan kemudahan dan pelayanan administrasi yang tulus selama penulis mengikuti pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Islam Riau.
11. Bapak dan Ibu dari Perpustakaan Universitas Islam Riau yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Kepada AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Sukaramai Pekanbaru yang telah memberikan kesempatan dan kemudahan kepada penulis dalam melakukan pengambilan data dan informasi sehubungan dengan penulisan ini.
13. Kepada abang dan kakak yaitu, Abang Ferdi Erdivan/Kakak Yeni Mega Kusuma, A.md.Keb., Abang Dwiky Anggriawan, S.E serta keluarga lainnya, yang telah memberikan do'a dan dukungan yang tiada hentinya dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. Terima kasih kepada Laras Akmanelly, Sanya Aura Alifia, dan Nurul Mutmainnah yang selalu ada dari SMA hingga saat ini selalu memberikan semangat dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
15. Terima kasih kepada Nurul Mudia Minjar Witma, Ria Resti, Dessy Yolandha, dan Rina Novita yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
16. Teman-teman seperjuangan di Fakultas Hukum Universitas Islam Riau angkatan 2017 yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan yang disebabkan oleh pengetahuan dan kemampuan yang ada pada penulis, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dalam perbaikan dan kesempurnaan penulisan skripsi ini. Selanjutnya semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan faedah bagi kita semua. Aamiin Ya Rabbal Alaamiin.

Pekanbaru, 08 Agustus 2022

Penulis

Radika Azmi Puteri.
NPM: 171010414



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
SERTIFIKAT ORIGINALITAS PENELITIAN	iii
BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI	iv
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	vi
SURAT KEPUTUSAN PENUNJUKKAN PEMBIMBING	vii
SURAT KEPUTUSAN PENUNJUKKAN DOSEN PENGUJI	viii
BERITA ACARA UJIAN KOMPREHENSIF	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	11
D. Tinjauan Pustaka	12
E. Konsep Operasional	19
F. Metode Penelitian	21
BAB II TINJAUAN UMUM	
A. Tinjauan Umum Tentang Asuransi Jiwa	25
B. Tinjauan Umum Tentang Klaim	44

C. Tinjauan Umum AJB Bumiputera 1912	49
--	----

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

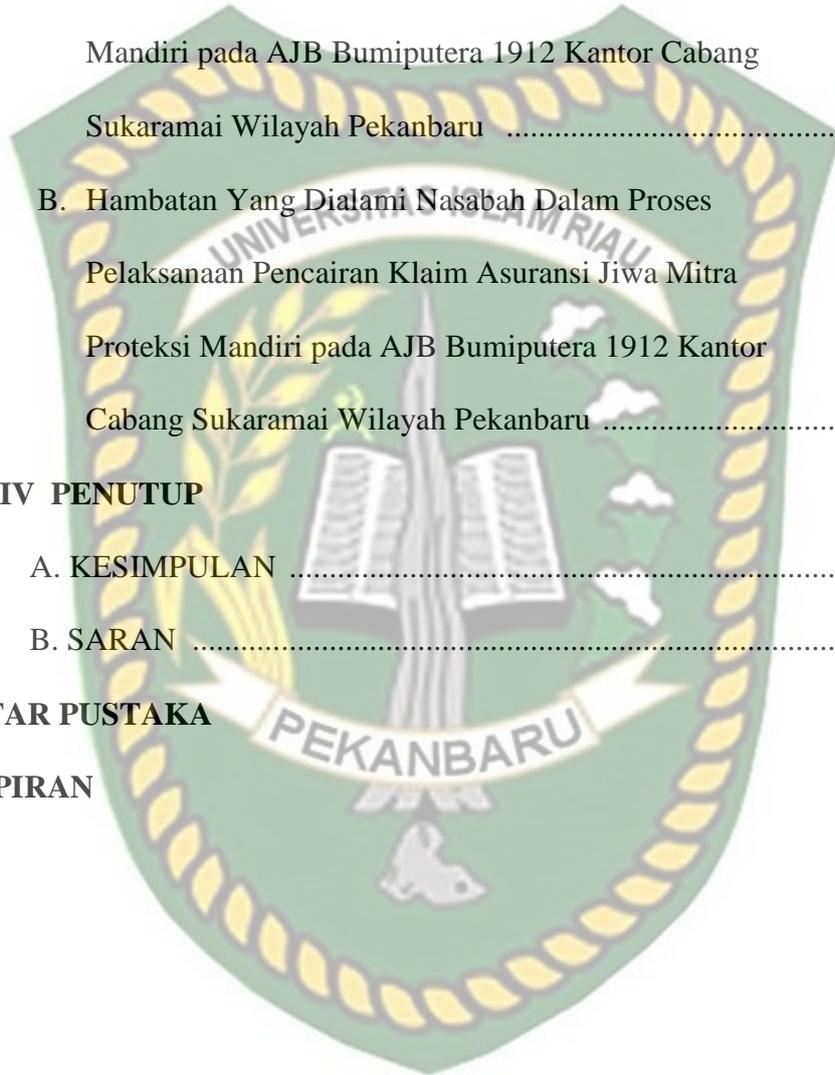
A. Pelaksanaan Pencairan Klaim Asuransi Jiwa Mitra Proteksi Mandiri pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Sukaramai Wilayah Pekanbaru	58
B. Hambatan Yang Dialami Nasabah Dalam Proses Pelaksanaan Pencairan Klaim Asuransi Jiwa Mitra Proteksi Mandiri pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Sukaramai Wilayah Pekanbaru	71

BAB IV PENUTUP

A. KESIMPULAN	82
B. SARAN	83

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiap manusia memiliki hak atas perlindungan diri pribadi, martabat, keluarga dan harta benda yang dibawah kekuasaannya, juga perlindungan dari rasa aman akibat ancaman ketakutan. Adanya risiko yang mengancam manusia akan semakin besar baik menyerang harta benda maupun risiko kesehatan yang berhubungan dengan jiwa. Risiko merupakan terjadinya kerugian yang akan dihadapi oleh seseorang dan diakibatkan oleh bahaya yang terjadi dikemudian hari, namun tidak bisa diketahui lebih lanjut apakah akan terjadi dan kapan akan terjadi risiko tersebut.

Pada umumnya ada beberapa upaya yang dapat dilakukan oleh manusia untuk mengatasi adanya risiko-risiko yang mungkin timbul dan akan mengakibatkan kerugian antara lain :

1. Menghindari (*Avoidance*) sesuatu dan tidak berbuat sesuatu agar tidak mendapat kerugian;
2. Mencegah (*Pervention*);
3. Mengalihkan (*Transfer*);
4. Menerima (*Assumption or Retention*).¹

Salah satu cara yang tepat untuk mengalihkan terjadinya risiko yang dapat berdampak besar, yaitu dengan peralihan risiko dalam bentuk asuransi. Asuransi

¹ Sri Redjeki Hartono. (1999). *Hukum Asuransi dan Perusahaan Asuransi*. Jakarta: Sinar Grafika. Hal 69.

dapat memberikan jaminan perlindungan kepada seseorang yang menggunakan jasa mereka yang disebut tertanggung atas risiko yang akan dihadapi sendiri ataupun risiko yang akan dihadapi perusahaan.

Asuransi menurut Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Pasal 1 ayat (1) tentang perasuransian menyebutkan bahwa:

“ Asuransi adalah perjanjian antara dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis, yang menjadi dasar bagi penerimaan premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan untuk 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 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.”

Asuransi sebagai perjanjian yang bersifat konsensual, karena di dalamnya terdapat hal yang sudah disepakati oleh para pihak saat diadakannya perjanjian, dan perjanjian itu menghasilkan akta tertulis dalam bentuk Polis. Fungsi polis sebagai alat bukti atas perjanjian pertanggungan yang telah disepakati tadi yang isinya perihal diberikannya jaminan ganti rugi atas terjadinya suatu peristiwa yang tidak dapat diperkirakan risiko yang akan timbul.²

Polis merupakan suatu dokumen atau alat bukti yang penting dan sangat berguna ketika saat waktu pengajuan tuntutan ganti kerugian yang disebut dengan klaim atas kontrak perjanjiannya sebagai akibat pemenuhan kewajiban oleh tertanggung kepada pihak penanggung atau perusahaan asuransi.

² Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen & Instrumen-instrumen hukumnya*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hlm. 15

Pengalihan risiko dalam bentuk asuransi ini yang diimbangi dengan melakukan pembayaran premi kepada perusahaan asuransi (penanggung) setiap bulan atau tahun, tergantung pada perjanjian yang terdapat di dalam polis. Upaya peralihan risiko inilah yang diperoleh calon nasabah (tertanggung). Dalam KUHD dan Undang-undang perasuransian terdapat dua macam asuransi, yaitu asuransi ganti kerugian yang objeknya benda dan asuransi sejumlah uang atau santunan yang objeknya jiwa manusia. Dan apabila risiko itu menyangkut tentang nyawa seseorang, dan berakibat jiwa seseorang itu dipertanggungjawabkan, sehingga risiko kematian juga dapat ditanggung perusahaan asuransi jiwa (penanggung) tersebut.

Inti dari asuransi ini adalah sepakat atas perjanjian pertanggungjawaban untuk sesuatu peristiwa karena kerusakan atau hilangnya harta benda dan harta kekayaan hingga risiko kematian yang tercantum didalam polis untuk ditanggung oleh perusahaan asuransi karena kejadian yang dipertanggungjawabkan. Tertanggung membayar premi kepada penanggung dan bila terjadi kerusakan atau kehilangan rasa aman maka selain berusaha merubah dari kemungkinan kondisi yang tidak pasti, dengan menjadi suatu kondisi yang penuh akan kepastian.³

Di Indonesia selain menggunakan istilah asuransi, juga terdapat menggunakan istilah pertanggungjawaban. Hal ini berpedoman kepada istilah dalam bahasa belanda yaitu *assurantie* yang memiliki arti asuransi dan *verzeking* yang artinya pertanggungjawaban, kemudian seiring berjalannya waktu dan terjadi

³H.M.N Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*. Djambatan, Jakarta, 1990, hlm 10.

perkembangan, kata *insurance*, *assurantie*, atau asuransi lebih baik digunakan secara harfiah dalam bahasa Indonesia berarti Pertanggungan.⁴

Asuransi menjadi metode yang paling banyak digunakan untuk menangani risiko, salah satunya asuransi jiwa. Pertumbuhan ekonomi nasional yang semakin laju menentukan bertambah kuat atau lemahnya daya beli masyarakat termasuk dalam pembelanjaan untuk polis asuransi jiwa. Hal itu menjadi terdapat adanya korelasi antara laju pertumbuhan ekonomi dengan pertumbuhan asuransi jiwa, jumlah pertanggungan, dan premi asuransi. Jasa asuransi makin diperlukan baik oleh perorangan maupun risiko yang dihadapi perusahaan. Berdirinya asuransi sebagai sarana finansial dalam tata kehidupan rumah tangga, baik untuk menghadapi risiko yang mendasar seperti risiko kematian, atau menghadapi risiko atas harta benda yang dimiliki serta begitu pula dengan dunia usaha dalam menjalankan kegiatannya menghadapi berbagai risiko yang nantinya terdapat kemungkinan mengganggu kesinambungan usahanya.

Pengertian Asuransi jiwa merupakan perjanjian antara (dua) pihak atau lebih dengan mana pihak penggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggalnya atau hidupnya seseorang yang diasuransikan.

Pasal 1 angka 6 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 menyatakan bahwa:

“Usaha asuransi jiwa adalah usaha yang menyelenggarakan jasa penanggulangan risiko yang memberikan pembayaran kepada pemegang polis, tertanggung, atau pihak lain yang berhak dalam hal tertanggung meninggal dunia atau tetap hidup, atau pembayaran lain kepada pemegang polis, tertanggung, atau pihak lain yang berhak pada waktu tertentu yang

⁴ Selvi Harvia Santri. *Pelaksanaan Prinsip Subrogasi Pada Asuransi Kendaraan Bermotor Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Dagang*. *UIR Law Review Volume 02, Nomor 02, 2018*, hlm. 355.

diatur dalam perjanjian, yang besarnya telah ditetapkan dan/atau didasarkan pada hasil pengelolaan dana”.⁵

Asuransi jiwa dikenal dengan asuransi sejumlah uang, karena penetapannya berapa jumlah kerugian yang diderita dalam asuransi jiwa adalah tidak tepat. Sebab jiwa seseorang tidaklah dapat dinilai dengan begitu saja, seperti dalam menghitung kerugian yang diderita oleh pemilik suatu barang.⁶

Setelah terjadinya kesepakatan dalam membuat perjanjian pertanggungan, semua perjanjian, kesepakatan, serta hak dan kewajiban pihak penanggung/perusahaan asuransi dan tertanggung akan dicantumkan dalam Polis. Sehingga pihak yang terdapat dalam perjanjian itu disebut sebagai pemegang polis. Pemegang polis merupakan pihak yang setuju untuk mengikatkan dirinya terhadap perjanjian dengan perusahaan jasa asuransi. Sementara tertanggung adalah pihak yang jiwanya dikaitkan dalam perjanjian pertanggungan sebagaimana diatur dalam perjanjian asuransi. Dalam Asuransi jiwa, tertanggung membayar sejumlah premi kepada penanggung dan jika tertanggung meninggal dunia, maka penanggung akan memberikan sejumlah uang yang disebut uang santunan kepada ahli waris atau pihak yang ditunjuk dalam polis sebagai penerima uang santunan.

Usaha perasuransian sebagai salah satu lembaga keuangan mempunyai peran yang penting dari kegiatan perlindungan risiko dan juga menghimpun dana masyarakat dari penerimaan premi. Dengan demikian, perusahaan asuransi pada dasarnya menawarkan jasa proteksi sebagai produknya kepada masyarakat yang

⁵ Pasal 1 angka (6) Undang-undang no.40 tahun 2014 tentang Perasuransian

⁶ Agus Prawoto, *Hukum Asuransi dan kesehatan Perusahaan Asuransi*, BPFE, Yogyakarta, 1995, hlm. 133

membutuhkannya. Perusahaan asuransi juga secara jelas mempunyai ciri dan tujuan operasional untuk mencapai sarannya yang khas. Perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang industri jasa asuransi menawarkan berbagai macam produk asuransi mulai dari jasa asuransi jiwa, asuransi kerugian, asuransi kesehatan, asuransi tenaga kerja dan lain-lain sampai dengan asuransi yang memiliki unsur tabungan seperti asuransi jiwa unit link.⁷

Salah satunya pada perusahaan jasa asuransi nasional yang tertua dan pertama didirikan di Negara Indonesia ialah AJB Bumiputera, memberikan berbagai keunggulan yang melekat pada manfaat dasar sekaligus menawarkan berbagai pilihan asuransi tambahan yang bisa dipilih untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Dan menyebutkan para pemegang polis sebagai pemilik dari perusahaan jasa asuransi, yang artinya pemegang polis memiliki peran besar dalam Badan Usaha Jasa Asuransi AJB Bumiputera. Salah satunya AJB Bumiputera menawarkan produk asuransi jiwa perorangan yaitu program mitra proteksi mandiri, yang peruntukkan bagi konsumen yang ingin merencanakan kesejahteraan masa pensiun dan menciptakan sendiri kesejahteraan keluarga tanpa mengharapkan kontribusi pihak lain.

Setiap orang mendambakan kesejahteraan untuk dirinya dan keluarga yang dicintainya. Namun, keterbatasan penghasilan menjadi kendala untuk mewujudkan kesejahteraan yang diidamkan. Bahkan, tak jarang kesejahteraan menjadi sesuatu yang jauh dari jangkauan. Dan salah satu cara mewujudkan kesejahteraan tanpa harus menunggu penghasilan lebih adalah program Mitra

⁷ Sunarmi, *pemegang polis asuransi dan kedudukan hukumnya*, jurnal hukum, Vol. 3, No.1, 2007, hlm. 15

(Bumiputera) Proteksi mandiri. Dengan diadakannya mitra proteksi mandiri ini menjadikan solusi bagi setiap orang yang ingin menciptakan kesejahteraan keluarga tanpa harus mengharapkan adanya kontribusi dari pihak lain. Menjadi langkah awal yang tepat untuk mendapatkan kepastian kesejahteraan keluarga yang akan terus meningkat dari tahun ke tahun, sekaligus mendapatkan manfaat tabungan.

Mitra proteksi mandiri memiliki beberapa manfaat seperti; apabila tertanggung hidup hingga akhir masa asuransi maka pemegang polis akan menerima nilai tunai pada saat habis kontrak. Kemudian apabila tertanggung meninggal dunia dalam masa asuransi maka ahli waris sebagai pihak yang ditunjuk akan menerima santunan meninggal sebesar uang pertanggungan yang meningkat pada saat meninggal dan nilai tunai pada saat meninggal selanjutnya asuransi berakhir. Dan jika pemegang polis mengundurkan diri maka ia akan menerima nilai tunai pada saat mengundurkan diri dan selanjutnya asuransi berakhir.

Keunggulan yang diberikan oleh AJB Bumiputera 1912 ialah adanya bebas biaya polis, premi minimal hanya Rp.200.000,-perbulan/polis, uang pertanggungan pada awal asuransi sebesar 24 kali premi bulanan, uang pertanggungan mitra proteksi mandiri terus meningkat sebesar 10% dari uang pertanggungan awal setiap tahun mulai tahun kedua dan seterusnya hingga akhir kontrak atau jika tertanggung meninggal dunia.⁸

⁸ <https://ajb.bumiputera.com> diakses pada tanggal 29 April 2022 pukul 19.00 WIB

Perjanjian asuransi jiwa berakhir karena beberapa hal, antara lain karena terjadinya evenemen atau peristiwa yang tidak pasti kapan meninggalnya tertanggung, jangka waktunya berakhir atau dapat juga apabila sebelum jangka waktu berakhir dan asuransi gugur.⁹ Ada kalanya perjanjian asuransi jiwa berhenti sebelum jangka waktu yang diperjanjikan berakhir, antara lain apabila:

1. Atas kemauan pihak pemegang polis atau tertanggung;
2. Diberhentikannya oleh pihak penanggung karena pemegang polis atau tertanggung tidak memenuhi kewajibannya sebagaimana mestinya;
3. Perjanjian asuransi jiwa terhenti karena keadaan terpaksa mutlak (forcemajure).¹⁰

Namun harus dilihat terlebih dahulu apakah peristiwa yang telah terjadi adalah peristiwa yang ditanggung oleh penanggung dan disebutkan dalam polis karena tidak setiap kerugian (*loss*) akibat dari peristiwa itu mendapat ganti kerugian. Akan tetapi karena evenemen dalam asuransi jiwa hanya satu, ialah ketidakpastian meninggalnya seseorang maka tidak perlu dicantumkan dalam polis.¹¹ Oleh karena itu apabila terjadi evenemen maka tertanggung berhak atas uang santunan dari penanggung.

Apabila sampai berakhirnya jangka waktu asuransi jiwa tidak terjadi evenemen maka tertanggung sebagai pihak dalam asuransi jiwa berhak memperoleh pengembalian sejumlah uang dari penanggung yang jumlahnya telah

⁹ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Asuransi Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1999, hlm. 175-176

¹⁰ Sri Redjeki Hartono, *Asuransi dan Hukum Asuransi di Indonesia*, IKIP Semarang Press, Semarang, 1985, hlm. 177

¹¹ *Ibid*, hlm.174-175

ditetapkan berdasarkan perjanjian.¹² Dalam perjanjian apapun, meskipun sudah diupayakan agar semua perumusan dan kata-kata dalam perjanjian itu dituliskan dengan secara ringkas, jelas dan tegas namun dalam pelaksanaannya masih sering menimbulkan masalah. Oleh sebab itu, terdapat kewajiban menyelesaikan klaim asuransi jiwa dengan sebaik-baiknya tanpa mencari-cari alasan yang seharusnya dihindarkan untuk menolak klaim asuransi pemegang polis atau tertanggung.

Sebagai akibat dari berakhirnya kontrak asuransi atau masa pertanggung juga telah selesai, Tertanggung dan/atau pemegang polis dapat mengajukan klaim karena secara umum tuntutan atas hak sebagai akibat dari pemenuhan kewajiban yang sebelumnya telah ditentukan dan ditetapkan dalam perjanjian yang disepakati kedua belah pihak serta dicantumkan di dalam polis. Dan bagi perusahaan yang menyediakan jasa asuransi wajib untuk menangani klaim dan keluhan dengan proses yang cepat dan tidak rumit sehingga bersifat lugas seperti yang tertuang dalam ketentuan yang berlaku. Namun, AJB Bumiputera sebagai pihak asuransi atau penanggung tidak menyelesaikan pencairan atau pembayaran klaim sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam Pasal 25 dan 27 Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor 442/KMK.06/2003 tentang Penyelenggara Usaha Perasuransian dan Perusahaan Reasuransi, dalam Pasal 25 menyatakan bahwa tindakan yang dikategorikan memperlambat penyelesaian klaim dan dalam Pasal 27 menyatakan penetapan batas waktu 30 hari dalam penyelesaian klaim. Sementara tertanggung sudah melaksanakan semua persyaratan pengajuan klaim asuransi seperti penyerahan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan

¹² Sri Redjeki Hartono, *loc. Cit.*

pengajuan klaim. Kemudian setelah semua persyaratan dan berkas yang dibutuhkan diserahkan kepada penanggung, penanggung meminta tertanggung untuk menunggu pencairan dana klaim dalam waktu yang bisa dikatakan cukup lama, melebihi aturan yang ditetapkan yakni 30 hari kerja. Hal ini menjadi bertentangan dengan ketentuan yang berlaku. Yang seharusnya itu menjadi hak tertanggung sesuai dengan kesepakatan yang telah disepakati diawal perjanjian sehingga dapat memperlambat proses pelaksanaan klaim asuransi jiwa.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk lebih melakukan penelitian terkait pelaksanaan penyelesaian klaim asuransi jiwa sehingga penulis memilih judul: **“Tinjauan Hukum Pelaksanaan Pencairan Klaim Asuransi Jiwa Mitra Proteksi Mandiri pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Sukaramai Pekanbaru”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan pencairan klaim asuransi jiwa mitra proteksi mandiri pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Sukaramai Wilayah Pekanbaru?
2. Apa saja hambatan yang dialami nasabah dalam proses pelaksanaan pencairan klaim asuransi jiwa mitra proteksi mandiri pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Sukaramai Wilayah Pekanbaru?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pelaksanaan pencairan klaim asuransi jiwa mitra proteksi mandiri pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Sukaramai Wilayah Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui hambatan yang dialami nasabah dalam proses pelaksanaan pencairan klaim asuransi jiwa mitra proteksi mandiri pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Sukaramai Wilayah Pekanbaru.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penulisan ini adalah:

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur dan memberikan sumbangan pemikiran ilmu di bidang Hukum Perdata terkait pelaksanaan pencairan klaim dalam asuransi jiwa.
- b. Mengetahui hambatan yang dialami nasabah dalam pelaksanaan pencairan klaim asuransi jiwa sehingga dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak-pihak yang berkepentingan pada asuransi dalam usahanya untuk meningkatkan peran asuransi jiwa di masyarakat.

D. Tinjauan Pustaka

1. Teori Tanggung Jawab Hukum

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) tanggung jawab merupakan kewajiban menanggung segala sesuatunya bila terjadi permasalahan dapat dituntut, dipersalahkan, serta diperkarakan. Dalam kamus hukum, tanggung jawab merupakan sebuah keharusan untuk seseorang melakukan sesuatu yang sudah menjadi kewajibannya.

Teori tanggung jawab hukum dalam bahasa Inggris disebut dengan *theory of legal liability*, sedangkan dalam bahasa belandanya disebut *de theorie van wettelijke aansprakelijkheid* merupakan teori yang menganalisis tentang teori tanggung jawab subjek hukum atau pelaku yang telah melakukan perbuatan melawan hukum atau perbuatan pidana sehingga menimbulkan kerugian atau cacat, atau meninggalnya orang lain. Ada tiga unsur yang terkandung dalam teori tanggung jawab hukum, yang meliputi:¹³

1. Teori;
2. Tanggung Jawab; dan
3. Hukum.

Munculnya tanggung jawab di bidang perdata adalah disebabkan karena subjek hukum tidak melaksanakan prestasi dan/atau melakukan perbuatan melawan hukum. Prestasi subjek hukum berupa melakukan sesuatu, berbuat sesuatu dan tidak berbuat sesuatu. Jika subjek hukum ini tidak melaksanakan prestasinya, maka ia dapat digugat atau dimintai pertanggungjawaban perdata,

¹³ Salim dan Erlies Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis dan Disertasi*, PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2013, Hlm. 207

ialah melaksanakan prestasi dan/atau membayar ganti rugi kepada subjek hukum yang dirugikan sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 1246 KUHPerdara, yaitu kerugian yang telah diterimanya berupa penggantian biaya-biaya dan kerugian.

Menurut Hans Kelsen, teori tanggung jawab hukum (*legal liability*) merupakan sebuah teori yang menganalisis tentang tanggung jawab hukum yang ia sebut dengan teori tradisional. Di dalam teori ini, tanggung jawab hukum dibedakan menjadi dua macam, yaitu:¹⁴

1. Tanggung jawab yang didasarkan kesalahan; dan
2. Tanggung jawab mutlak.

Tanggung jawab yang didasarkan kesalahan ialah tanggung jawab yang dibedakan kepada subjek hukum atau pelaku yang melakukan perbuatan hukum karena adanya kekeliruan atau kelalaian. Kelalaian adalah subjek hukum atau pelaku kurang hati-hati atau lengah dan tidak mengindahkan kewajibannya.

Titik Triwulan berpendapat lain tentang pertanggungjawaban wajib memiliki dasar, menurutnya hal yang dapat menimbulkan hak hukum bagi seseorang untuk menuntut orang lain serta hal yang melahirkan kewajiban hukum orang lain untuk memberi pertanggungjawabannya. Prinsip dasar pertanggungjawaban atas dasar kesalahan memiliki arti bahwa seseorang harus bertanggung jawab karena ia melakukan kesalahan karena merugikan orang lain.¹⁵

¹⁴ *Ibid.*, hlm 211-212

¹⁵ Titik Triwulan, *Perlindungan Hukum bagi Pasien*, Prestasi Pustaka, Jakarta, 2010, hlm 48

Abdulkadir Muhammad menggolongkan tanggung jawab dalam perbuatan melanggar hukum (*tort liability*) dibagi menjadi beberapa teori, yaitu:¹⁶

- a. Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan dengan sengaja (*intentional tort liability*), tergugat secara sadar melakukan perbuatan yang risikonya telah ia kenali sehingga bisa mengakibatkan kerugian pada penggugat.
- b. Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum dilakukan karena kelalaian (*negligence tort liability*), yakni didasarkan pada konsep kesalahan yang berkaitan dengan moral dan hukum yang sudah bercampur baur.
- c. Tanggung jawab mutlak tanpa mempersoalkan kesalahan (*strict liability*), yakni didasarkan pada perbuatannya baik secara sengaja maupun tidak sengaja, yang memiliki arti meskipun bukan kesalahannya tetap bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat perbuatannya.

Prinsip dasar dalam kontrak asuransi, tanggung jawab hukum merupakan suatu pertanggungan dimana penanggung akan membayar ganti rugi sejumlah nilai, karena tertanggung secara hukum wajib membayar kerugian keuangan yang di derita seseorang akibat adanya kelalaian yang dilakukan oleh tertanggung. Tuntutan ganti rugi hanya akan dibayarkan oleh penanggung berdasarkan keputusan pengadilan dan bukan berdasarkan keputusan persetujuan bersama antara tertanggung dan pihak lain. Dasar pertanggungan dari asuransi tanggung

¹⁶ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perusahaan Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010, Hlm 503

jawab hukum tidak lagi didasarkan dengan “*caused by accident*” akan tetapi lebih kepada “*for any occurance*” yang menimbulkan tuntutan hukum.

2. Teori Perlindungan Hukum

Pengertian perlindungan hukum secara menyeluruh diartikan sebagai suatu bentuk tindakan yang mempunyai kekuatan hukum di dalamnya dan diberikan kepada subjek hukum sesuai dengan haknya yang sudah sepantasnya untuk dilaksanakan. Menurut Satjipto Raharjo mengenai perlindungan hukum ialah memberikan pengayoman terhadap Hak Asasi Manusia (HAM) yang dirugikan oleh orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.¹⁷

Hukum mempunyai peran penting dalam kehidupan bermasyarakat, berguna untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan kepentingan-kepentingan yang bertentangan antara satu dengan yang lain. Hukum dapat mengintegrasikannya benturan-benturan kepentingan itu dengan seminimal mungkin. Pengertian terminologi hukum menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia merupakan peraturan yang secara resmi dianggap mengikat yang dikukuhkan oleh penguasa atau pemerintah, undang-undang peraturan, dan lain-lain bertujuan untuk mengatur pergaulan hidup masyarakat dan menjadi patokan atau kaidah-kaidah serta keputusan atau pertimbangan yang ditetapkan oleh hakim dalam pengadilan.¹⁸

Fungsi hukum salah satunya adalah untuk memberikan perlindungan kepada warga masyarakat, terutama yang berada pada posisi lemah akibat hubungan hukum atau kedudukan yang tidak seimbang.

¹⁷ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hlm. 54

¹⁸ *Ibid.*, hlm 55

Bentuk perlindungan harkat dan martabat seseorang dan juga terhadap hak-hak manusia yang melekat kepada subyek hukum sesuai dengan aturan hukum yang mengatur dari ketidakwenangan dan kaidah-kaidah yang dapat nantinya akan menjadi perlindungan terhadap hal-hal yang bersangkutan dengan memberikan perlindungan hukum kepada pihak konsumen dari kejadian yang menimbulkan hak-hak konsumen tidak dipenuhi.¹⁹

Perlindungan hukum merupakan penyempitan arti dari perlindungan, dalam artian hanya perlindungan oleh hukum saja. Perlindungan yang diberikan oleh hukum terkait dengan adanya hak dan kewajiban, hal ini yang dimiliki oleh manusia sebagai subjek hukum dalam interaksi dan lingkungannya dengan sesama manusia. Manusia memiliki hak dan kewajiban untuk melakukan suatu tindakan hukum sesuai dengan perannya sebagai subjek hukum.²⁰

Pendapat lain mengenai perlindungan hukum dikemukakan oleh Philipus M. Hadjon ada dua bentuk perlindungan hukum, yaitu perlindungan hukum preventif dan sarana perlindungan hukum represif, yaitu sebagai berikut:²¹

1. Perlindungan Hukum Preventif, peran subyek hukum diberikan untuk memberikan pendapatnya sebelum terjadinya putusan dari pemerintah, tujuannya untuk menjaga agar tidak terjadinya suatu sengketa. Pada sarana ini peran pemerintah sangat besar dalam melakukan perlindungan hukum, akan tetapi untuk saat ini Negara

¹⁹ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya, 1987, hlm. 25

²⁰ CTS Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 1989, hlm.102

²¹ Philipus M. Hadjon, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, 2011, hlm.10

Indonesia belum menganut aturan terhadap sarana perlindungan preventif.

2. Perlindungan Hukum Represif adalah bentuk perlindungan dengan melakukan penyelesaian suatu permasalahan, disini terdapat peran pengadilan dalam mengadili suatu perkara. Pada dasarnya pelaksanaannya berasal dari hak-hak asasi manusia yang mempunyai tujuan untuk memberikan pembatasan terhadap kewajiban masyarakat.

Indonesia sebagai negara hukum berdasarkan Pancasila harus memberikan perlindungan hukum terhadap masyarakatnya, karena pada dasarnya perlindungan hukum tidak membedakan terhadap ras, agama, dan gender. Hukum sangat berguna untuk perlindungan atas setiap kepentingan-kepentingan manusia, agar setiap manusia terlindungi oleh hukum yang dilakukan secara transparan, dan pelaksanaannya yang dengan damai. Dengan menganut kepastian hukum ini perlindungan terhadap tindakan—tindakan yang menyimpang dapat terselesaikan. Dengan hukum yang dapat memberikan perlindungan untuk setiap hak dan kewajiban individu dengan baik akan mencapai apa yang menjadi tujuan hukum yang sebenarnya yaitu keadilan dan kesejahteraan.

Prinsip pada perlindungan hukum berpatokan kepada konsep-konsep mengenai tentang pengakuan dan perlindungan yang didapat setiap individu. Soejipto mengatakan perlindungan hukum adanya usaha melindungi semua kepentingan seseorang dengan cara memberikan kekuasaan kepadanya agar seseorang tersebut dapat bertindak sesuai dengan kepentingannya. Tindakan ini

ditujukan dalam melakukan perlindungan dari perbuatan yang tidak sesuai dengan aturan hukum yang berlaku, oleh karena itu sangat dibutuhkan adanya perlindungan dengan maksud untuk memudahkan konsumen memperoleh apa yang menjadi hak dalam suatu kepentingannya.

Dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Artinya diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan tertanggung.

3. Penelitian terdahulu

Pada dasarnya judul penelitian penulis telah ada diteliti dengan peneliti-peneliti terdahulu dan atas dasar itu penulis berkeinginan untuk mengembangkan dan mengkaji lebih dalam terhadap penelitian yang berkaitan dengan judul penulis yaitu “Tinjauan Hukum Pelaksanaan Pencairan Klaim Asuransi Jiwa Mitra Proteksi Mandiri Pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Sukaramai Wilayah Pekanbaru”. Adapun beberapa judul yang memiliki kemiripan pada judul yang akan diteliti penulis ialah sebagai berikut:

Penelitian yang dilakukan oleh Yasmina Namira Siregar, SH yang meneliti tentang “Pelaksanaan Tanggung Jawab Jasa Asuransi dalam Penyelesaian Klaim Asuransi Kesehatan Pada PT. Prudential Life Assurance Pekanbaru”, pada tahun 2018. Penelitian tersebut Yasmina Namira menjelaskan bahwa penelitian ini untuk mengetahui bagaimana tanggung jawab jasa asuransi dalam penyelesaian klaim asuransi kesehatan prudential life assurance.

Penelitian yang dilakukan Annisa Nur Insani, SH yang meneliti tentang “Implementasi Undang-Undang No.40 Tahun 1014 Dalam Proses Penyelesaian Klaim Asuransi Jiwa” pada tahun 2017. Penelitian ini mengenai prosedur penyelesaian pengajuan klaim asuransi jiwa yang dilakukan pada PT. Prudential Life Assurance cabang Serang.

Penelitian yang dilakukan Veranita Faoziah, SH yang meneliti tentang “Pelaksanaan Klaim Asuransi Jiwa Js Siharta pada perusahaan asuransi jiwa raya di Kota Semarang” tahun 2018. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa untuk mengetahui penyelesaian klaim asuransi Js Siharta pada perusahaan asuransi jiwa raya di kota Semarang.

E. Konsep Operasional

Penulis memberikan batasan-batasan terminologi dalam judul ini agar menghindari salah tafsir dan kesalahan dalam memahami arah penelitian, istilah yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tinjauan berasal dari kata tinjau yang berarti hasil meninjau, pandangan, mempelajari atau menyelidiki sesuat dengan cermat.²² Tinjauan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah mempelajari dengan cermat tentang pelaksanaan pencairan klaim asuransi jiwa pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Sukaramai Wilayah Pekanbaru.

Pelaksanaan adalah suatu perbuatan ataupun penerapan dari suatu rencana yang telah diatur secara matang dan terperinci, biasanya implementasi dilakukan

²² <https://kbbi.web.id/tinjau> , diakses tanggal 13 September 2021 pukul 19.35 WIB

setelah perencanaan dinyatakan siap.²³ Pelaksanaan Pencairan Klaim merupakan suatu kewajiban yang dilaksanakan oleh Perusahaan Asuransi kepada pihak tertanggung yang telah melakukan kontrak dalam bentuk polis untuk membayarkannya uang pertanggungan kepada nasabah atau ahli waris.

Klaim adalah pengajuan hak yang dilakukan oleh tertanggung kepada penanggung untuk mendapatkan haknya berupa uang pertanggungan setelah tertanggung melaksanakan seluruh kewajibannya terhadap penanggung berdasarkan perjanjian atau akad yang telah dibuat dan disepakati oleh kedua belah pihak.²⁴

Asuransi jiwa adalah sejenis perjanjian asuransi yang mempertanggungkan jiwa seseorang yang berkepentingan, baik untuk jangka waktu tertentu maupun untuk sepanjang hidupnya (Pasal 302 KUHD) yang bertujuan menanggung terhadap kerugian yang dihadapi atas risiko kematian yang disebabkan karena meninggalnya seseorang tersebut.

Mitra proteksi mandiri adalah salah satu program asuransi jiwa perorangan yang menawarkan kesejahteraan masa pensiun sekaligus mendapatkan manfaat tabungan bagi nasabah.

AJB Bumiputera 1912 Pekanbaru merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang sektor asuransi khususnya asuransi jiwa dan perusahaan asuransi jiwa pertama dan tertua di Indonesia.

²³ Suharso dan Retnoningsih, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, CV. Widya Karya, Semarang, 2015, hlm.281

²⁴ *Ibid.*, hlm. 254

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Sifat Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan penulis dalam penulisan ini adalah penelitian *observational research* dengan menggunakan pendekatan hukum empiris yaitu penelitian hukum yang dilakukan di lapangan untuk mengumpulkan data-data dan mencari informasi-informasi tentang kegiatan yang akan dijadikan sebagai objek penelitian. Sedangkan sifat penelitian ini adalah deskriptif, karena penulisan ini dimaksudkan untuk memperoleh suatu data yang lengkap dengan memberikan gambaran yang jelas tentang pelaksanaan pencairan klaim asuransi jiwa pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Sukaramai Wilayah Pekanbaru.

2. Lokasi Penelitian

Penulis melakukan penelitian ini di wilayah kota Pekanbaru lebih tepatnya pada kantor AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Sukaramai Wilayah Pekanbaru yang beralamat di Jl. Jend. Sudirman No.337, Sumahilang, Pekanbaru dengan alasan kemudahan untuk mendapatkan data-data yang diperlukan dalam penelitian ini..

3. Populasi dan Sampel

Populasi merupakan keseluruhan objek penelitian. Tujuannya agar penulis dapat mengukur berapa besarnya responden yang akan dipakai.²⁵ Sedangkan, sampel merupakan sebagian dari adanya populasi di dalam penelitian. Biasanya

²⁵ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta, 2006

observasi bukan untuk populasi, melainkan untuk sampel.²⁶ Berikut untuk lebih jelas dapat dilihat pada Tabel I.1

Tabel I.1
Populasi dan Sampel

No	Kriteria Populasi	Populasi	Sampel	Persentase	Keterangan
1.	Kepala Cabang AJB Bumiputera 1912 Kantor Sukaramai Pekanbaru	1 orang	1 orang	100%	Sensus
2.	Nasabah yang mengajukan klaim asuransi jiwa	28 orang	12 orang	42%	Purposive Sampling
3.	Nasabah yang klaim ditolak	5 orang	5 orang	100%	Sensus
	JUMLAH	34 orang	18 orang		

Sumber: Data Olahan Bulan Juni-Desember 2021

Berdasarkan tabel diatas, penulis memakai metode sensus dan purposive sampling. Menurut Singaribun, “bahwa dalam menentukan pengambilan sampel, si peneliti harus memperhatikan hubungan antara biaya, tenaga dan waktu”.²⁷

4. Data dan Sumber Data

²⁶ Sunggono, B. *Metode Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, Depok, 2018

²⁷ Masri Singarimbun, Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survei*,. hlm. 150

Sumber data dalam penelitian ini adalah subyek mana data dapat diperoleh. Mengingat jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, maka penelitian ini menggunakan dua sumber data yang meliputi :

- a. Data Primer yaitu data yang berasal dari sumber data utama yang berupa jawaban-jawaban hasil observasi dan wawancara dari responden yang terikat dengan masalah yang diteliti.²⁸ Sehingga penulis mendapatkan informasi yang sebenarnya melalui informan dari pihak-pihak yang terkait didalamnya.
- b. Data Sekunder yaitu sejumlah keterangan atau fakta-fakta yang secara tidak langsung atau data yang lebih dahulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang lain melalui studi kepustakaan, laporan, dokumen, peraturan perundang-undangan, buku-buku, dan sumber-sumber lain yang ada hubungannya dengan obyek penelitian.²⁹

5. Alat Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dan terpercaya sehingga dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya, maka alat pengumpulan data yang digunakan penulis dalam menyusun penulisan ini adalah dengan wawancara, yaitu metode pengumpulan data dengan jalan mengajukan pertanyaan yang bersifat langsung kepada pihak yang bersangkutan guna memperoleh sejumlah data seakurat mungkin.³⁰ Dalam penelitian ini dilakukan dengan sistem tanya-jawab secara langsung kepada kepala cabang AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang

²⁸ Iskandar, *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif)*, Gaung Persada Press, Jakarta, 2008, hlm 252.

²⁹ *Ibid.*, hlm. 253

³⁰ Syafrinaldi, *Buku Panduan Penulisan Skripsi*, UIR Press, Pekanbaru, 2017, hlm.15

Sukaramai Wilayah Pekanbaru dan nasabah yang mengajukan klaim asuransi jiwa pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Sukaramai Wilayah Pekanbaru.

6. Analisis Data

Data yang diperoleh dari hasil wawancara dipaparkan dalam bentuk uraian kalimat yang mudah dimengerti. Setelah itu dilakukan pembahasan sesuai dengan rumusan masalah yang disesuaikan dengan literatur, pendapat para ahli beserta peraturan perundang-undangan yang bersangkutan dengan penelitian ini.

7. Metode Penarikan Kesimpulan.

Didalam penelitian ini, penulis menggunakan metode deduktif yaitu metode penarikan kesimpulan dari masalah yang bersifat umum ke masalah yang bersifat khusus. Yakni masalah secara umum adalah peraturan perundang-undangan dan pendapat para ahli, sedangkan masalah secara khusus adalah data yang diperoleh dari hasil penelitian berupa pelaksanaan pencairan klaim dan hambatan yang dialami nasabah dalam pelaksanaan pencairan klaim asuransi jiwa pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Sukaramai Wilayah Pekanbaru.

BAB II

TINJAUAN UMUM

A. Tinjauan Umum Tentang Asuransi Jiwa

1. Pengertian Asuransi Jiwa

Menurut Pasal 1 ayat (6) Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, pengertian asuransi ialah berbunyi:

“Usaha asuransi jiwa merupakan usaha yang menyelenggarakan jasa penanggulangan risiko yang memberikan pembayaran kepada pemegang polis, tertanggung, atau pihak lain yang berhak dalam hal tertanggung meninggal dunia atau tetap hidup, atau pembayaran lain dengan waktu tertentu yang diatur dalam perjanjian yang besarnya telah ditetapkan atau didasarkan pada hasil pengelolaan dana.”

Asuransi jiwa dalam pengertian luas menurut Djoko Prakoso dan I Ketut Murtika yang berpendapat bahwa asuransi jiwa memuat semua perjanjian mengenai pembayaran sejumlah modal atau bunga, yang didasarkan atas kemungkinan hidup atau mati dan dari itu pembayaran premi dengan cara digantungkan pada masa hidupnya atau meninggalnya seseorang atau lebih.³¹ Asuransi Jiwa menawarkan suatu proteksi atau perlindungan dalam menghindari risiko pada masa mendatang. Merupakan sebagai lembaga yang mempunyai fungsi ganda untuk dapat dicapai secara keseluruhan:

³¹ Djoko Prakoso dan I Ketut Murtika, Hukum Asuransi Indonesia, Bina Aksara, Jakarta, 1989, hlm. 265

- 1) Yaitu dengan menawarkan jasa proteksi kepada yang membutuhkannya, sehingga dapat berfungsi sebagai lembaga yang menyediakan diri dalam keadaan tertentu menerima risiko pihak-pihak lain, khusus risiko pada ekonomi. Sehingga setiap adanya kerugian yang diderita dapat cepat teratasi dengan mekanisme kerja tersebut.
- 2) Asuransi yang baik dan maju akan dapat memberikan kesempatan kerja terhadap tenaga kerja yang membutuhkan untuk menghidupi sekian orang dari masing-masing keluarganya, dan juga dapat menghimpun dana dari masyarakat luas karena penutupan asuransi yang diikuti dengan pembayaran premi.

Menurut Puewasujipto definisi asuransi jiwa sebagai berikut: “pertanggungan jiwa merupakan perjanjian timbal balik antara penutup (pengambil) asuransi dengan penanggung, mana penutup asuransi mengikatkan diri selama jalannya pertanggungan membayar uang premi kepada penanggung, sedangkan penanggung sebagai akibat langsung dari meninggalnya orang yang jiwanya dipertanggungkan atau telah lampaunya suatu jangka waktu yang diperjanjikan, mengikatkan diri untuk membayar sejumlah uang tertentu kepada orang yang ditunjuk oleh penutup asuransi sebagai penikmatnya.”

Pendapat ahli dari Santoso Poejosoebroto juga memiliki pengertian asuransi sebagai berikut: “asuransi pada umumnya merupakan suatu perjanjian timbal-balik yang mana pihak penanggung dengan menerima premi mengikatkan diri untuk memberikan pembayaran kepada pengambil asuransi atau orang yang ditunjuk, karena terjadinya peristiwa yang belum pasti yang disebutkan dalam

perjanjian, baik karena pengambil asuransi atau tertunjuk menderita kerugian yang disebabkan oleh peristiwa lain, maupun karena peristiwa tadi mengenai hidup dan kesehatan.”³²

Dapat disimpulkan dari pengertian diatas bahwa asuransi jiwa merupakan suatu perjanjian antara tertanggung/pemegang polis dengan penanggung yaitu perusahaan asuransi dalam bentuk premi dan pihak tertanggung berhak memperoleh pembayaran premi dan pihak tertanggung berhak memperoleh pembayaran sejumlah uang apabila terjadi sesuatu peristiwa atau musibah tertentu.

Perusahaan asuransi jiwa sebagai tertanggung memiliki kewajiban untuk memberikan sejumlah uang kepada penerima. Memberi sejumlah uang oleh penjamin merupakan risiko kematian tertanggung ketika perjanjian asuransi menggantikan, selain penjamin juga memberikan nilai tunai sebagai manfaat investasi. Apabila resiko kematian tertanggung sampai akhir perjanjian tidak ada maka penjamin wajib mengembalikan uang pertanggungan sebagai akibat dari investasi. Hal ini sesuai dengan fungsi perjanjian asuransi jiwa yang merupakan media perlindungan dan media investasi.

2. Tujuan Asuransi Jiwa

Dari segi pandangan masyarakat, asuransi jiwa memberikan keuntungan tertentu yang diperoleh setiap orang, yaitu antara lain:

³² Santoso Poejosoebroto, *Beberapa Aspek Tentang Hukum Pertanggungan Jiwa di Indonesia*, Jakarta, Bharata, 2000, hlm. 226

- a. Dengan mengikuti asuransi jiwa dapat membuat adanya tabungan. Pada umumnya memperhatikan pendapatan masyarakat yang relatif rendah, oleh karena itu saat pelaksanaannya asuransi jiwa masih beberapa masyarakat yang membeli produk-produk asuransi jiwa. masa pertanggungan nasabah asuransi dipilih sesuai dengan kebutuhan. Jadi, manfaat asuransi dapat difungsikan sebagai sarana menabung.
- b. Memberikan rasa aman pada setiap kepala keluarga. Artinya pihak perusahaan akan memberikan jaminan seperti jaminan pendidikan, kesehatan, saat kepala keluarga tersebut meninggal dunia. asuransi jiwa mempunyai manfaat sebagai proteksi dari risiko ketidakpastian dan dipercaya lebih mampu meningkatkan rasa percaya diri bagi individu pemegangnya.
- c. Sebagai alat penghasilan. Tujuan ini berlaku pada negara maju, karena seorang individu mempunyai kepentingan dalam perusahaan yang mana akan diasuransikan tempat seseorang tersebut bekerja. Hal ini perlu dilaksanakan dengan memperhatikan posisi atau jabatannya.
- d. Memberikan jaminan sejumlah pengobatan juga memberikan jaminan pada keturunan apabila yang melakukan asuransi tidak mampu membiayai anak-anaknya.

Dari segi pemerintah, kegiatan dari asuransi dengan berbagai jenis produk yang ditawarkan oleh perusahaan asuransi, yang paling besar digunakan adalah produk asuransi jiwa.

Tujuan asuransi jiwa juga meliputi:

- a. Untuk pengalihan risiko. Dalam teori pengalihan risiko, pihak tertanggung menyadari akan adanya bahaya pada harta kekayaan yang dimiliki atau pada jiwanya. Apabila suatu saat bahaya tersebut menimpa harta kekayaan atau jiwanya, maka ia akan menderita kerugian atau korban jiwa atau juga cacat raga. Sehingga pihak tertanggung sebagai pihak yang terancam bahaya merasa berat memikul beban risiko tersebut, tertanggung mengadakan asuransi dengan tujuan mengalihkan risiko yang mengancam harta atau jiwanya. Dengan pembayaran sejumlah premi kepada perusahaan asuransi yang sebagai pihak penanggung, sejak itulah risiko akan beralih kepada pihak penanggung.
- b. Untuk pembayaran santunan. Asuransi jiwa diadakan dengan didasari perjanjian bebas atau sukarela antara pihak penanggung dan pihak tertanggung. Namun, dalam undang-undang mengatur asuransi yang memiliki sifat wajib, yang memiliki arti pihak tertanggung terikat dengan pihak penanggung disebabkan perintah undang-undang. Tujuan ini untuk melindungi masyarakat dari ancaman bahaya yang mempunyai akibat kematian. Dengan membayar sejumlah kontribusi (semacam premi), maka pihak tertanggung memiliki hak untuk memperoleh perlindungan dari ancaman bahaya.

3. Fungsi Asuransi Jiwa

Fungsi asuransi jiwa ialah memberikan jaminan dengan ketersediaan sejumlah uang tunai atau memberi manfaat penghasilan bagi keluarga atau ahli

waris bertanggung apabila bertanggung meninggal dunia. Polis asuransi jiwa mempunyai fungsi utama sebagai menyediakan sejumlah uang bagi tertanggung bila mencapai usia tertentu atau pada saat kontrak berakhir yang dapat digunakan sebagai modal keluarga di hari tua, dan juga memiliki sifat tabungan yaitu tersedianya sejumlah uang pada saat tertanggung meninggal dalam masa pertanggungan.

Asuransi sebagai lembaga yang mempunyai fungsi ganda atau rangkap yang dapat diraih secara sempurna karena ia menawarkan jasa proteksi kepada yang membutuhkannya.³³ Oleh karena itu, ia dapat berposisi sebagai lembaga yang menyediakan diri untuk dalam keadaan tertentu menerima resiko pihak-pihak lain khususnya risiko ekonomi. Dengan system kerja yang apa adanya, setiap adanya kerugian dapat dengan tepat dan cepat teratasi.

Perjanjian asuransi jiwa selain menyediakan media perlindungan juga merupakan media investasi. Dalam hal terjadi kematian (tertanggung), penanggung atau perusahaan asuransi harus membayar uang sebagaimana sebagai fungsi dari asuransi jiwa. seperti yang dikemukakan oleh Dessy Danarti bahwa:³⁴

Fungsi Asuransi Jiwa:

- a. Perlindungan media, yaitu memberikan kompensasi kepada penerima manfaat ketika tertanggung meninggal selama periode perlindungan.

³³ Sri Redjeki Hartono, *Hukum Asuransi Dan Perusahaan Asuransi*, Jakarta, Sinar Grafika, 2004, hlm. 11

³⁴ Dessy Danarti, *Jurus Pintar Asuransi-Agar Anda Tenang, Aman, dan Nyaman*, Jakarta, Gramedia, 2011, hlm. 49

- b. Media Investasi, yaitu memberikan kompensasi kepada penerima manfaat atau pemegang polis ketika tertanggung hidup sampai usia tertentu atau sampai akhir masa asuransi.

Jadi, fungsi asuransi menawarkan suatu proteksi atau perlindungan dan harapan pada masa mendatang bagi masyarakat, akan tetapi asuransi ialah menjadi salah satu yang banyak orang enggan menerima karena masalah lampau yang sering dijumpai yaitu masalah yang tidak jauh dari penyelesaian klaim yang rumit atau sulit oleh perusahaan asuransi.

4. Isi Polis Asuransi Jiwa

Sebagaimana halnya dengan asuransi umumnya atau asuransi ganti rugi, perjanjian asuransi dituangkan dalam bentuk Polis. Polis asuransi jiwa diatur dalam pasal 304 KUH Dagang yang menjelaskan beberapa hal yang terdapat dalam isi dari polis antara lain memuat:

- a. Hari ditutupnya pertanggungan;
- b. Nama si tertanggung;
- c. Nama orang yang jiwanya dipertanggungkan;
- d. Saat mulai berlaku dan berakhirnya bagi penanggung;
- e. Jumlah uang yang mana diadakan pertanggungan;
- f. Premi pertanggungan tersebut.³⁵

Hari ditutupnya pertanggungan menjadi hal yang dicantumkan pada bagian awal dalam syarat-syarat dalam isi polis asuransi jiwa, hal itu dikatakan

³⁵ Sentosa Sembiring, *Hukum Asuransi*, Bandung, Nuansa Aulia, 2014, hlm. 81

penting karena untuk mengetahui sejak kapan penanggung bertanggung jawab terhadap risiko yang akan dihadapi oleh tertanggung. Dan juga didalam isi polis ditegaskan terkait kapan mulai dan berakhirnya perjanjian asuransi serta nama tertanggung dan nama orang yang jiwanya dipertanggung sehingga bisa terlihat jelas antara tertanggung dengan nama orang yang jiwanya dipertanggung apabila berbeda orangnya.

Dalam Pasal 304 KUHD yang dijabarkan diatas, terdapat hal yang menarik dalam asuransi jiwa yaitu jumlah atau besarnya uang pertanggungan ditentukan berdasarkan kemampuan dari tertanggung. Yang membuat hal ini tentu ada kaitannya dengan besarnya premi yang akan dibayarkan oleh tertanggung. Oleh karena itu, haruslah adanya kesepakatan dari pihak tertanggung dengan pihak penanggung agar tidak terjadi kesalahpahaman terkait besarnya jumlah uang pertanggungan dan besarnya premi yang akan dibayarkan. Seperti yang dijelaskan dalam Pasal 305 KUHD yaitu sebagai berikut:

“Perkiraan tentang jumlah uang untuk mana diadakan pertanggungan tersebut dan penentuan tentang syarat-syaratnya pertanggungan itu diserahkan sama sekali kepada persetujuan kedua belah pihak.”

Surat permohonan asuransi jiwa (SPAJ) yang telah dilengkapi oleh calon nasabah/pemegang polis yang diasuransikan dengan baik akan menjadi dasar awal untuk menerbitkan polis asuransi. Pada Pasal 1 angka (6) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 23 Tahun 2015 tentang produk asuransi dan pemasaran asuransi, bahwa polis asuransi ialah akta perjanjian asuransi atau dokumen lain

yang setara dengan akta perjanjian asuransi, serta dokumen lain yang membentuk kohesif yang tidak dapat dipisahkan dari perjanjian asuransi yang secara tertulis dan berisi perjanjian antara perusahaan asuransi dan pemegang polis.

Polis dikeluarkan setelah adanya kesepakatan antara penanggung dengan tertanggung oleh perusahaan asuransi dan semua kebijakan yang dikeluarkan harus mematuhi ketentuan hukum supaya tidak membahayakan para pihak dalam perjanjian. Setelah isi polis asuransi harus mematuhi ketentuan ini pada Pasal 11 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 23/PJOK.05/Tahun 2015 tentang produk asuransi dan pemasaran asuransi menjabarkan terkait isi polis asuransi yang setidaknya harus dipenuhi oleh polis asuransi yaitu memuat:

- a. Terkait perlindungan efektif;
- b. Deskripsi manfaat yang disepakati;
- c. Cara membayar premi;
- d. Durasi pertanggungan untuk membayar premi;
- e. Nilai tukar yang digunakan untuk polis asuransi dalam hal premi yang terkait dengan mata uang rupiah;
- f. Waktu yang diakui sebagai waktu penerimaan premi;
- g. Kebijakan perusahaan menentukan apakah pembayaran premi dilakukan diluar batas waktu yang disepakati;
- h. Bagaimana ketika perusahaan tidak dapat meninjau validitas kontrak asuransi (jangka waktu tidak dapat dipertahankan) pada produk asuransi jangka panjang;

- i. Tabel nilai tunai, yang mana produk asuransi yang dipasarkan oleh perusahaan asuransi mempunyai nilai tunai;
- j. Perhitungan dividen polis asuransi atau sejenisnya, untuk produk asuransi yang dipasarkan oleh perusahaan asuransi jiwa yang menjanjikan dividen polis atau sebaliknya;
- k. Pengakhiran klausul perlindungan baik dari perusahaan maupun dari pemegang polis termasuk syarat dan ketentuan;
- l. Persyaratan dan prosedur untuk mengajukan klaim termasuk bukti yang relevan dalam pengajuan klaim;
- m. Prosedur untuk penyelesaian dan pembayaran klaim;
- n. Klausul resolusi perselisihan yang mencakup antara lain terkait mekanisme penyelesaian di dalam dan di luar pengadilan dan pemilihan resolusi perselisihan; dan
- o. Bahasa yang digunakan untuk referensi jika terjadinya perselisihan atau pendapa, untuk polis asuransi dicetak dalam 2 (dua) atau lebih bahasa.

Polis asuransi memiliki posisi yang kuat dalam perjanjian asuransi. Apabila pada saat perjanjian asuransi timbul perselisihan antara kedua belah pihak, polis akan menjadi dasar atau referensi yang kuat dalam penyelesaian transaksi dan dapat menjadi bahan pertimbangan sejauh mana hak dan kewajiban para pihak tersebut ditetapkan dalam polis asuransi.

5. Hak Dan Kewajiban Para Pihak Dalam Perjanjian Asuransi

a. Hak dan Kewajiban Penanggung

- 1) Penanggung wajib memberikan ganti kerugian atau sejumlah uang dalam perjanjian asuransi sesuai dengan ketentuan Pasal 1339;
- 2) Penanggung berkewajiban penuh untuk melaksanakan ketentuan perjanjian yang telah disepakati yang tercantum dalam Pasal 1338 ayat (1),(2),(3) KUHPerdara yang menyatakan bahwa:
 - a) Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi pihak yang membuatnya.
 - b) Suatu perjanjian tidak dapat ditarik kembali, melainkan bila adanya kesepakatan kedua belah pihak atau karena alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu;
- 3) Penanggung harus membuat perjanjian asuransi secara tertulis dalam suatu akta yang disebut Polis seperti yang tercantum dalam Pasal 255 KUHD;
- 4) Hak Penanggung untuk menutup kembali (reasuransi) penanggungnya kepada perusahaan asuransi yang lain. Sebagaimana diatur dalam Pasal 271 KUHD tindakan menutup reasuransi bertujuan untuk melindungi penanggung pertama dari kesulitan melaksanakan kewajibannya dan secara tidak langsung melindungi kepentingan pemegang polis.

b. Hak dan Kewajiban Tertanggung

- 1) Tertanggung memiliki kewajiban membayar premi kepada penanggung;
- 2) Tertanggung/Pemegang Polis dapat menuntut penggantian biaya rugi dan bunga dengan memperhatikan Pasal 1267 KUHPerdara yaitu:
“Bahwa pihak terhadap siapa perikatan tidak dipenuhi, dapat memilih apakah ia jika hal itu masih dapat dilaksanakan, akan memaksa pihak yang lain untuk memenuhi perjanjian atautkah ia akan menuntut pembatalan perjanjian, disertai penggantian biaya kerugian dan bunga.”
- 3) Tertanggung atau ahli waris dalam perjanjian asuransi memiliki hak untuk dilaksanakan prestasi dari perjanjian tersebut sesuai dengan yang tercantum dalam Pasal 1318 KUHPerdara;
- 4) Tertanggung wajib untuk melaksanakan ketentuan perjanjian yang telah disepakati.

Walaupun perjanjian asuransi merupakan suatu perjanjian khusus yang diatur tersendiri di dalam KUHD, akan tetapi dalam hal-hal yang menyangkut syarat sahnya perjanjian dan ketentuan-ketentuan umum lainnya maka asuransi juga tunduk pada hukum perjanjian yang diatur dalam KUHPerdara. Hal ini dimaksudkan pada Pasal 1 KUHD yang berbunyi: “bahwa KUHPerdara pun berlaku untuk hal-hal yang diatur dalam KUHD”. Dalam perjanjian asuransi, penanggung berjanji akan membayar kerugian yang disebabkan risiko yang telah diasuransikan kepada tertanggung, sementara tertanggung membayar premi secara periodik kepada penanggung. Memahami bahwa setiap perjanjian merupakan suatu

hubungan hukum maka hak dan kewajiban yang timbul dari suatu perjanjian tersebut akan dijamin oleh hukum dan undang-undang selama isinya tidak bertentangan dengan hukum, ketertiban umum, keasusilaan serta dalam memenuhi syarat-syarat perjanjian. Salah satunya Pasal 1320 KUHPerdara yang mengatur mengenai syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam suatu perjanjian, yaitu:

1. Kesepakatan kedua belah pihak;
2. Kecakapan untuk membuat suatu perjanjian;
3. Suatu hal tertentu;
4. Suatu sebab yang halal.

6. Jenis Asuransi Jiwa

Pada dasarnya asuransi jiwa bertujuan sebagai jaminan dimasa yang akan datang adanya penghasilan bagi keluarga bila tulang punggung keluarga atau tertanggung meninggal dunia, sehingga disini tujuannya ada terdapat aspek perlindungan atau proteksi dari lembaga asuransi. Kemudian bertujuan sebagai sarana untuk menabung, untuk penghasilan dimasa yang akan datang. Jadi terdapat unsur investasi.

Asuransi jiwa dapat dibedakan menurut jenisnya antara lain:³⁶

- 1) Ordinary Life Insurance, ialah asuransi jiwa biasa atau asuransi jiwa besar. Yang memiliki ciri-ciri premi dibayar secara setengah tahun, tahunan, triwulan, dan bulanan, uang pertanggungan dengan satuan yang cukup besar;

³⁶ R. Ali Rido, *Hukum Dagang Tentang Aspek-Aspek Dalam Asuransi Udara, Asuransi Jiwa, dan Perkembangan Perseroan Terbatas*, Bandung, Remadja Karya, 2014, hlm. 226

- 2) Industrial Life Insurance, ialah asuransi rakyat atau asuransi jiwa kecil. Yang memiliki ciri-ciri premi relatif rendah sehingga terjangkau oleh rakyat yang berpenghasilan rendah, uang pertanggungan relative kecil, diadakan tanpa pemeriksaan kesehatan;
- 3) Annuity Contract, ialah asuransi yang menitikberatkan pada cara pembayaran uang pertanggungan dengan cara berkala, tetapi tidak sekaligus selama annuitant (yang ditunjuk) masih hidup. Misalnya pada asuransi beasiswa dan asuransi pensiun.

Menurut bentuk Polis:³⁷

- 1) Individual Life Insurance, yaitu asuransi yang diadakan dengan maksud untuk menutup suatu risiko dari satu orang tertanggung, baik dengan atau tanpa pemeriksaan dokter.
- 2) Group Life Insurance, yaitu jenis asuransi yang diadakan untuk menutup risiko dari banyak orang (satu polis untuk kelompok atau group tertanggung), dibedakan menjadi dua, yakni:
 - a. Contributory, yaitu premi asuransi tersebut ditanggung bersama antara pengambil asuransi dari tertanggung yang mana biasanya antara karyawan dengan perusahaan.
 - b. Non Contributory, yaitu premi asuransi sepenuhnya menjadi tanggung jawab dari pengambil asuransi (perusahaan).

³⁷ *Ibid*, hlm.227

Menurut banyaknya jiwa yang ditanggung:

- 1) Single Life, yaitu perjanjian asuransi yang ditutup atas satu kepemilikan atau tertanggung, baik dengan pemeriksaan atau tidak.
- 2) Join Life, yaitu perjanjian penutupan asuransi atas dua atau lebih tertanggung.

Produk asuransi yang dapat dipasarkan oleh perusahaan asuransi jiwa berdasarkan peraturan otoritas jasa keuangan yaitu:³⁸

- a. Program yang menjanjikan perlindungan terhadap 1 (satu) jenis atau lebih risiko yang terkait dengan meninggalnya seseorang yang dipertanggungkan, hidup dan meninggalnya seseorang yang dipertanggungkan;
- b. Program yang menjanjikan perlindungan terhadap 1 (satu) jenis atau lebih risiko yang terkait dengan keadaan kesehatan fisik seseorang atau menurunnya kondisi kesehatan seseorang yang dipertanggungkan;
- c. Program yang menjanjikan perlindungan terhadap 1 (satu) jenis atau lebih risiko yang terkait dengan memberikan penggantian atau pembayaran kepada pemegang polis, tertanggung atau peserta yang berhak dalam hal terjadi kecelakaan;
- d. Produk asuransi yang dikaitkan dengan investasi dengan memberikan perlindungan terhadap risiko kematian dan memberikan manfaat yang mengacu pada hasil investasi dari kumpulan dana yang khusus

³⁸ Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 23/POJK.05/2015 tentang Produk Asuransi dan Pemasaran Produk Asuransi

dibentuk untuk produk asuransi yang dinyatakan dalam bentuk unit maupun bukan unit.

7. Premi Asuransi Jiwa

Dalam hukum pertanggungan, premi adalah salah satu hal penting dalam perjanjian asuransi karena sebagai kewajiban yang harus dipenuhi oleh tertanggung kepada penanggung. Penanggung menerima peralihan risiko dari tertanggung dan tertanggung mempunyai kewajiban untuk membayar sejumlah premi sebagai imbalannya. Jika premi tidak dibayar, uang pertanggungan dapat diputuskan atau sekurang-kurangnya pertanggungan itu tidak berjalan.

Perjanjian asuransi merupakan suatu perjanjian timbal balik dan bersifat konsensual, yang bermakna bahwa sejak terjadi adanya kata sepakat timbullah hak dan kewajiban diantara para pihak. Besarnya jumlah premi yang harus dibayar oleh tertanggung ditentukan dengan suatu persentase dari jumlah yang dipertanggungkan sesuai penilaian risiko yang nantinya dibebankan kepada penanggung. Biasanya, penerapan besarnya jumlah premi itu diperjanjikan oleh pihak-pihak dengan baik dan dicantumkan di dalam polis.³⁹

8. Pihak-Pihak dalam Asuransi Jiwa

Subjek dalam perjanjian pertanggungan jiwa adalah pihak-pihak yang melakukan peran aktif dalam kesepakatan dari perjanjian tersebut. Pihak-pihak

³⁹ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Asuransi Indonesia*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 1999, hlm. 75

tersebut adalah pihak penanggung, pihak tertanggung, dan juga pihak yang berkepentingan dalam menunjang perusahaan asuransi.

a. Penanggung

Pihak penanggung dalam asuransi adalah perusahaan asuransi jiwa yang menanggung risiko yang kemungkinan terjadi kedepannya pada pihak tertanggung yang mana dihubungkan pada hidup atau matinya pihak tertanggung.

b. Tertanggung

Tertanggung pada asuransi jiwa adalah pihak yang telah mengikuti asuransi disertai dengan adanya pembayaran sejumlah premi yang telah disepakati pada pihak penanggung dan pada waktu yang sudah ditentukan. Hal ini dimaksudkan sebagai imbalan yang diterima oleh penanggung karena telah menanggung risiko dari tertanggung.

c. Pihak yang berkepentingan

Menurut Abdulkadir Muhammad pada teori kepentingan pihak ketiga, dalam asuransi jiwa pihak ketiga mempunyai kepentingan yang disebut sebagai penikmat. Dikarenakan penikmat disini adalah orang yang dipilih sebagai ahli waris dari pihak tertanggung. Agar timbulnya penikmat saat terjadinya evenemen, meninggalnya tertanggung. Maka pada peristiwa ini saat tertanggung meninggal secara otomatis tidak dapat menikmati uang santunan, tetapi ahli waris atau penikmat yang telah dipilih tertanggung sesuai perjanjian dapat menikmati uang santunan. Penikmat memperoleh posisi yang menguntungkan karena hanya sebagai pihak ketiga tidak

mempunyai kewajiban membayar premi pada pihak penanggung. Disebabkan asuransi terjadi hanya karena kepentingannya, bukan menjadi tanggung jawabnya.⁴⁰

d. Objek Asuransi Jiwa

Objek asuransi jiwa jelas memiliki perbedaan dengan objek asuransi kerugian, dikarenakan pada objek asuransi jiwa tidak terbentuk dan tidak bisa dinilai dengan mata uang. Hal ini disebabkan objek pada asuransi jiwa yaitu jiwa individu tersebut.

e. Hak dan Kewajiban para pihak

Pada asuransi jiwa mempunyai hubungan dalam suatu perjanjian yang dapat menimbulkan hukum pada para pihak tersebut yaitu hak dan kewajiban. Melaksanakan hak dan kewajiban diperlukan karena para pihak saling membutuhkan.

9. Berakhirnya Perjanjian Asuransi Jiwa

Perjanjian asuransi berakhir apabila:

a. Karena terjadi Evenemen

Pada asuransi jiwa, satu-satunya yang menjadi beban penanggung dalam evenemen adalah meninggalnya si tertanggung. Ketika orang yang diasuransikan dalam jangka waktu yang diperjanjikan terjadi peristiwa meninggalnya si tertanggung, maka penanggung berkewajiban membayar kompensasi atau uang santunan kepada penerima manfaat atau ahli waris.

⁴⁰ AbdulKadir Muhammad, Hukum Asuransi di Indonesia, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2015, hlm. 200

Asuransi jiwa tidak berakhir ketika tertanggung meninggal, tetapi setelah penanggung melunasi pembayaran kompensasi atau uang santunan karena kematian tertanggung tersebut, saat itu pula asuransi jiwa berakhir. Artinya asuransi jiwa berakhir setelah terjadi evenemen yang diikuti dengan pelunasan klaim.

b. Karena Jangka Waktu Berakhir

Asuransi jiwa tidak selalu yang menjadi beban penanggung ialah evenemen bahkan sampai akhir periode asuransi evenemen kematian orang yang diasuransikan tidak terjadi. Jika jangka waktu asuransi jiwa habis tanpa terjadinya evenemen maka beban risiko penanggung berakhir. Namun dalam perjanjian ditentukan bahwa penanggung akan mengembalikan sejumlah uang kepada tertanggung apabila sampai jangka waktu asuransi habis tidak terjadi evenemen.

Karena merupakan salah satu fungsi asuransi jiwa yang tidak hanya sebagai media perlindungan, tetapi juga sebagai media investasi. Artinya, asuransi jiwa telah kadaluwarsa sejak masa berlakunya masa asuransi diikuti oleh pengembalian uang kepada tertanggung.

c. Karena Asuransi Gugur

Apabila orang yang diasuransikan jiwanya ketika diadakan asuransi ternyata sudah meninggal, maka asuransi gugur walaupun tertanggung tidak mengetahui kematian tersebut kecuali dinyatakan lain. Begitu juga apabila orang yang diasuransikan jiwanya bunuh diri atau dijatuhi hukuman mati maka asuransinya gugur. Perjanjian ini

gugur karena perjanjian ini dibuat oleh para pihak untuk memberikan perlindungan bagi seseorang namun pada saat perjanjian asuransi orang tersebut sudah meninggal.

d. Karena Asuransi Dibatalkan

Asuransi jiwa dapat berakhir dikarenakan pembatalan sebelum jangka waktu berakhir. Pembatalan tersebut terjadi karena tertanggung tidak melakukan pembayaran premi berdasarkan perjanjian yang telah disepakati atau karena adanya permintaan dari tertanggungnya sendiri. Pembatalan asuransi jiwa dapat terjadi sebelum premi mulai dibayar atau sesudah premi dibayar menurut jangka waktunya. Tidak menjadi masalah apabila pembatalan sebelum pembayaran premi, akan tetapi jika pembatalan setelah premi dibayar sekali atau beberapa kali pembayaran, maka penyelesaiannya bergantung kepada kesepakatan para pihak dalam polis karena asuransi jiwa didasarkan pada perjanjian.

B. Tinjauan Umum Tentang Klaim

1. Pengertian Klaim

Secara umum klaim adalah tuntutan atas hak sebagai akibat dari pemenuhan ketentuan-ketentuan yang ditetapkan sebelumnya dalam perjanjian asuransi. Sedangkan secara khusus, klaim asuransi jiwa adalah tuntutan dari pemegang polis/penerima pengalihan hak kepada penanggung atas pembayaran jumlah uang pertanggungan sebagai akibat dari pemenuhan ketentuan-ketentuan dalam perjanjian asuransi.

Klaim merupakan proses dimana peserta memperoleh hak berdasarkan perjanjian. Semua upaya yang berhubungan dengan pengamanan hak-hak ini sepenuhnya dihormati.⁴¹ Sehingga disimpulkan bahwa klaim ialah pengajuan hak tanggungan kepada penanggung yang dilakukan oleh tertanggung untuk mendapatkan haknya berupa uang pertanggungan berdasarkan atas kesepakatan yang telah dibuat pada awal perjanjian.

2. Jenis-Jenis Klaim

Jenis-jenis klaim dan penjelasannya secara umum pada asuransi jiwa yaitu sebagai berikut:

- a. Klaim Habis Kontrak, yaitu terjadi apabila pemegang polis mengajukan pembayaran manfaat asuransi yang jangka waktu perjanjian asuransinya sudah berakhir dan polisnya dalam keadaan berlaku.
- b. Klaim meninggal, yaitu terjadi apabila pemegang polis atau tertanggung yang ditunjuk dalam polis mengajukan pembayaran manfaat asuransi jika tertanggung meninggal dunia dan polis masih berlaku.
- c. Klaim atas Penebusan, yaitu timbul ketika polis telah menghasilkan saldo tunai, sementara pemegang polis mengakhiri perjanjian asuransi.
- d. Klaim Tahapan Pendidikan, yaitu terjadi apabila pemegang polis atau yang ditunjuk mengajukan pembayaran tahapan pendidikan yang sudah jatuh tempo dan polis masih berlaku.

⁴¹ Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah (Life and General): Konsep dan Operasional*, Jakarta, Gema Insani Pers, 2004, hlm 259

3. Prosedur Penyelesaian Klaim

Pada dasarnya prosedur klaim pada setiap perusahaan asuransi hampir sama, yang membedakan dari masing-masing perusahaan adalah kecepatan dan kejujuran dalam menilai suatu klaim. Sebagai penentuan apakah perusahaan harus membayar atau menolak suatu klaim tersebut, perlu mengikuti prosedur penyelesaian klaim dengan 4 (empat) langkah pokok antara lain sebagai berikut:⁴²

a. Pemberitahuan Klaim

Setelah terjadinya peristiwa yang sekiranya itu membuat tertanggung musibah, segeralah tertanggung atau pihak yang mewakili untuk melaporkan kepada perusahaan asuransi yang berperan sebagai penanggung. Laporan lisan tersebut harus dipertegas dengan laporan tertulis. Di tahap awal ini tertanggung akan mendapatkan petunjuk lebih lanjut mengenai apa yang harus dilakukan oleh tertanggung dan dokumen-dokumen yang harus dilengkapi oleh tertanggung. Kondisi ini berguna untuk penanggung mengambil tindakan apa yang diperlukan mengenai klaim yang muncul.

b. Bukti Klaim

Tertanggung yang mendapat musibah akan diminta menyediakan fakta-fakta yang utuh dan bukti-bukti yang diharuskan perusahaan, karena pada prakteknya masing-masing perusahaan mempunyai kebijakan sendiri dalam menentukan dokumen bukti klaim yang dibutuhkan. Dengan maksud, penting bagi tertanggung yang mendapat musibah untuk menyerahkan klaim tertulis dengan melengkapi formulir permohonan klaim.

⁴²Hasan Ali, *Asuransi dalam Perspektif Hukum Islam*, Jakarta, Kencana Press, 2004, hlm. 90

c. Penyelidikan

Kemudian setelah laporan yang dilampiri dengan dokumen pendukung diterima oleh penanggung, selanjutnya dilakukan analisa administrasi. Seperti mengenai apakah premi yang sudah dibayar atau belum dan apabila tahap ini sudah dilewati penanggung akan memutuskan untuk segera melakukan survey lapangan atau menunjuk independent adjuster jika hal itu diperlukan.

d. Penyelesaian Klaim

Setelah terjadinya kesepakatan mengenai jumlah penggantian sesuai peraturan perundangan yang berlaku, disyaratkan bahwa pembayaran klaim tidak boleh lebih 30 hari sejak terjadinya kesepakatan tersebut.

4. Prinsip Dalam Penyelesaian Klaim

Terdapat tiga prinsip yang harus dipertimbangkan oleh petugas klaim setelah berkas klaim diterima hingga klaim dibayarkan kepada tertanggung, yaitu sebagai berikut:⁴³

a. Tepat Waktu

Merupakan klaim harus dibayarkan kepada tertanggung atau penerima manfaat dalam waktu yang disepakati. Biasanya, pembayaran ini tidak melebihi 14 hari kerja setelah dokumen klaim selesai.

b. Tepat Jumlah

Merupakan klaim yang harus dibayar oleh penanggung harus sesuai dengan kompensasi/uang santunan yang baik dan telah ditentukan oleh perusahaan yang menjadi hak tertanggung atau ahli waris.

⁴³Anwar Khoirul, *Asuransi Syariah, Halal & Maslahat*, Solo, Tiga Serangkai, 2007, hlm.62

c. Tepat Orang

Yang maksudnya ialah bahwa klaim yang dibayarkan harus benar kepada orang yang berhak menerimanya. Dalam prinsip ini, pihak perusahaan tidak akan membayarkan kepada ahli waris apabila tidak ada nama ahli waris yang termasuk di dalam polis. Akan tetapi, pihak asuransi nantinya bisa untuk membayar manfaat kompensasi dengan syarat diperlukannya bukti hukum bagi mereka yang tidak tercantum dalam polis.

5. Tahapan Pengambilan Keputusan Klaim

Perusahaan asuransi jiwa menerima berbagai jenis klaim asuransi, tergantung pada jenis produk asuransi yang dijual. Penanganan klaim melibatkan prosedur khusus yang terbilang unik untuk produk utama. Meskipun begitu dalam tahapan proses pengambilan keputusan dari banyaknya aspek memiliki kesamaan untuk semua jenis asuransi.

Umumnya, untuk menentukan apakah klaim tersebut valid dan dapat dibayar atau tidak, memerlukan pemeriksaan fakta-fakta sebagai berikut:

- a. Apakah polis tersebut masih berlaku pada saat terjadinya kerugian;
- b. Apakah masih tergantung pada polis yang masih diasuransikan apabila terjadi kerugian;
- c. Apakah ada terdapat kerugian bagi tertanggung;
- d. Apakah kerugian tersebut termasuk risiko yang ditimbulkan oleh kebijakan ini;

- e. Apakah klaim yang diajukan contestable dan jika ya, apakah surat permintaan asuransi mengandung pemberian keterangan yang tidak benar bersifat material.

Apabila masing-masing fakta tersebut telah diverifikasi dan memeriksa claimant's statement, bukti kerugian, dan dokumen yang terkait lainnya, analis klaim akan membuat keputusan yang harus dibuat oleh perusahaan asuransi untuk klaim tersebut dan pilihan analis hukum yakni menyetujui klaim atau menolak klaim tersebut.

C. Tinjauan Umum Tentang Perusahaan Ajb Bumiputera 1912

1. Sejarah Umum

AJB Bumiputera 1912 merupakan perusahaan asuransi jiwa pertama dan tertua di Indonesia. Didirikan 110 tahun yang lalu, lebih tepatnya pada tanggal 12 Februari 1912 di Magelang, Jawa Tengah dalam Kongres Persatoean Goro-Goro Hindia Belanda (PGHB). Berdirinya AJB Bumiputera diperkasai oleh tiga orang guru Hindia Belanda yaitu Mas Ngabehi Dwidjosewojo, Mas Karto Hadi Soebroto, dan Mas Adimidjojo.

Berawal dengan memulai usahanya tanpa modal, pembayaran premi pertama dari lima orang tokoh dianggap sebagai modal awal perusahaan dengan syarat uang pertanggungan tidak akan dibayarkan kepada ahli waris pemegang polis yang meninggal sebelum polis itu berjalan tiga tahun penuh. Karena mereka bekerja dengan sukarela, para pekerja saat itu tidak terlalu mengharapkan honorarium. Bermula dengan hanya melayani para guru sekolah Hindia Belanda, kemudian perusahaan memperluas jaringan pelayanan kepada masyarakat umum

dan merubah namanya menjadi Olmij Boemi Poetera, dan selanjutnya mengganti kembali menjadi Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912.

Hingga saat ini, AJB Bumiputera 1912 telah berkembang melalui fluktuasi waktu dan perjalanan selama lebih dari seabad kini menjadi pemimpin dalam industri asuransi Indonesia dengan didukung oleh banyaknya karyawan dan agen dengan jaringan lebih dari 500 kantor cabang di seluruh pulau menyakini dapat melindungi serta mengantisipasi berbagai kendala, ancaman dan peluang dalam rangka mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur.

Kekuatan pada Bumiputera adalah pada kepemilikan dan bentuk perusahaan yang unik, dengan menjadi satu-satunya perusahaan yang di Indonesia yang berbentuk “mutual” atau “usaha bersama”. Maka dalam AJB Bumiputera pemilik perusahaan adalah semua pemegang polis, jadi perusahaan ini tidak berbentuk seperti Perseroan Terbatas (PT) atau Koperasi. Hal ini dikarenakan premi yang dibayarkan kepada perusahaan dianggap sebagai modal. Dan menunjuk Badan Perwakilan Anggota yang berperan sebagai perwakilan para Pemegang Polis bertujuan untuk menentukan garis-garis besar haluan perusahaan, ikut serta memilih dan mengangkat direksi, dan mengawasi jalannya perusahaan.

Bumiputera memiliki prinsip dalam menjalankan perusahaannya, yaitu sebagai berikut:⁴⁴

- a. Idealisme, yaitu AJB Bumiputera 1912 bukan semata-mata berdiri untuk mencari keuntungan, melainkan sebagai alat finansial yang lahir dari komitmen

⁴⁴ www.bumiputera.com diakses pada tanggal 12 Juni 2022 pukul 14.25 WIB

untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat Indonesia melalui bisnis asuransi jiwa.

- b. Mutualisme, yaitu menjadi dasar dari manajemen perusahaan. Dengan melalui kerjasama, kemitraan, dan sinergi antara sesama pemegang polis, antara perusahaan dengan pemegang polis, antara sesama karyawan dalam perusahaan, serta antara karyawan dengan manajemen perusahaan.
- c. Profesionalisme, yaitu menjadikan perusahaan memiliki keunggulan dan berkompetensi dalam sumber daya manusia yang dikembangkan melalui pendidikan dan pelatihan yang cukup sehingga mampu menjadikan sumber daya manusia untuk mempertahankan kelangsungan hidup, pengembangan organisasi dan pertumbuhan bisnis.

Visi dan Misi:⁴⁵

- a. Visi, yaitu menjadikan AJB Bumiputera sebagai perusahaan asuransi jiwa nasional yang unggul dan terpercaya, kebangsaan bangsa Indonesia.
- b. Misi, yaitu:
 - 1) Mensejahterakan masyarakat Indonesia melalui semangat kebersamaan;
 - 2) Melakukan inovasi dan kerja keras dalam memberikan layanan dengan nilai tambah;

⁴⁵ http://ajb.bumiputera.com/pages/default/our_company/vision_mission/0 diakses pada tanggal 12 Juni 2022 pukul 15.00 WIB

- 3) Memberikan solusi kepada masyarakat melalui produk dan layanan oleh tenaga SDM yang professional didukung dengan teknologi informasi;
- 4) Memegang teguh komitmen etika dan tata kelola perusahaan.

2. Produk AJB Bumiputera 1912

Dengan berbagai macam produk asuransi yang ditawarkan oleh AJB Bumiputera 1912, antara lain sebagai berikut:⁴⁶

A. Asuransi Jiwa Perorangan

1) Mitra Beasiswa Berencana

Yaitu jenis produk asuransi yang menggabungkan perlindungan asuransi dengan manfaat tabungan yang diberikan secara bertahap kepada anak untuk dana kelangsungan belajar dan biaya pendidikan dimulai dari taman kanak-kanak hingga jenjang perguruan tinggi.

2) Mitra Proteksi Mandiri

Yaitu produk ini bertujuan untuk mensejahterakan masa pensiun sekaligus mendapatkan manfaat tabungan. Jenis asuransi ini memberikan proteksi santunan meninggal dan tabungan dengan manfaat jika tertanggung meninggal dalam masa asuransi diberikan santunan sebesar 100% uang pertanggungan dan apabila

⁴⁶http://ajb.bumiputera.com/products/product/dplk_ajb_bumiputera_1912/dplk_ajb_bumiputera_1912/0 diakses pada tanggal 12 Juni 2022 pukul 15.30 WIB

tertanggung hidup hingga asuransi tersebut habis kontrak dibayarkan sejumlah nilai tunai.

B. Asuransi Jiwa Kumpulan

1) Asuransi Kredit

Yaitu menawarkan untuk memberi dana untuk menunjang kegiatan bisnis dan pengeluaran modal serta membuat investasi pribadi. Asuransi kredit ini dirancang untuk memberikan perlindungan bagi mereka yang berhutang kepada lembaga keuangan. Perlindungan yang ditawarkan melalui dua produk yang berbeda yaitu asuransi jiwa kumpulan mitra kredit cicilan bulanan dan asuransi jiwa kumpulan kredit cicilan bulanan annuitas.

2) Asuransi Ekawaktu

Yaitu program perlindungan non tabungan yang memberikan perlindungan murni terhadap risiko kematian, yang berlaku untuk periode tertentu dan melindungi dari kemungkinan kerugian-kerugian yang terjadi karena kematian.

3) Asuransi Kecelakaan

Yaitu program asuransi yang memberikan perlindungan murni terhadap risiko kecelakaan dalam jangka waktu 1 (satu) tahun. Program perlindungan ini memberikan santunan kepada tertanggung jika terjadi kecelakaan dalam periode asuransi entah itu merupakan peristiwa yang tidak terduga, terjadi secara tiba-tiba, tanpa peringatan atau dikehendaki, yang menyebabkan menderita

cacat fisik atau meninggal, dan sebagai akibat dari tindakan yang diambil oleh pihak lain baik secara langsung maupun tidak langsung.

4) Asuransi Idaman

Yaitu asuransi jiwa yang memberikan akumulasi dana yang lebih progresif dibanding dengan produk asuransi pada umumnya. Dengan nilai pertanggungan meningkat setiap tahun, sehingga semakin lama menjadi peserta maka semakin tinggi perlindungan yang akan diterima oleh mereka melalui program ini. Dan memberikan perlindungan kematian untuk jangka waktu tertentu hingga maks. 30 tahun, serta menyediakan dana dalam bentuk akumulasi nilai uang yang meningkat secara progresif dari waktu ke waktu.

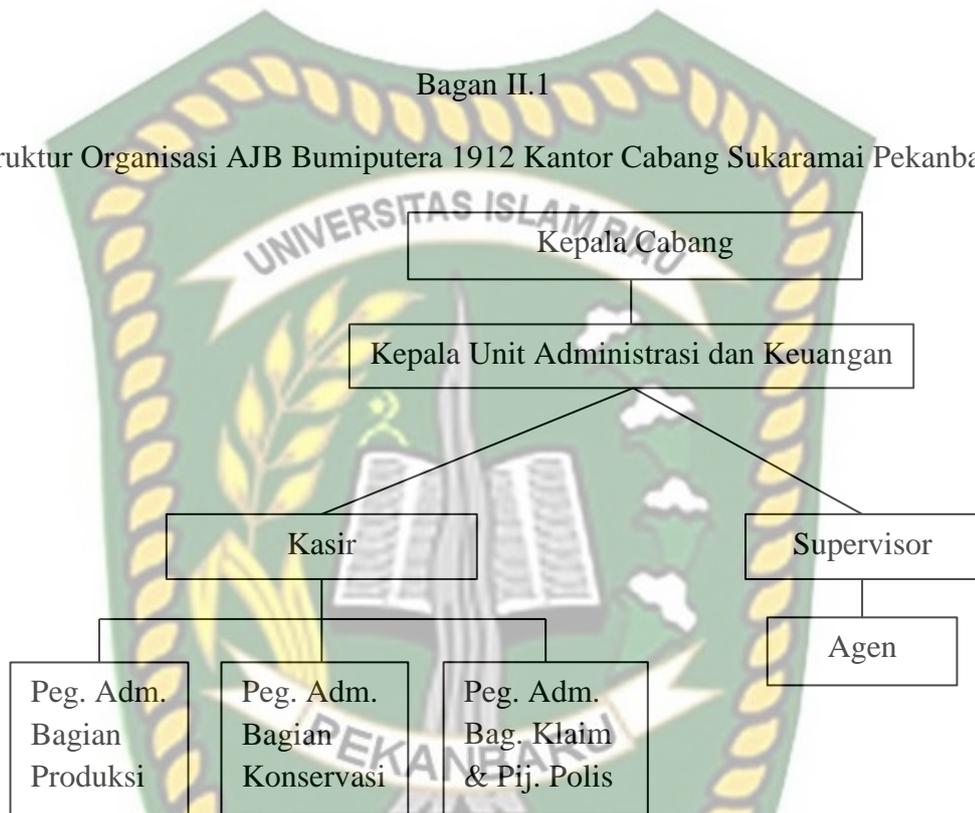
C. DPLK AJB Bumiputera 1912/Dana Pensiun Lembaga Keuangan

Merupakan mitra yang tepat dengan solusi tepat untuk membantu masyarakat dalam mewujudkan masa depan yang lebih nyaman jika terdapat dana pensiun yang dikelola dengan baik serta diatur untuk membantu mereka ketika mereka mencapai usia pensiun dan tidak bekerja.

3. Struktur Organisasi

Struktur organisasi yang digunakan oleh AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Sukaramai Pekanbaru adalah struktur line. Secara vertikal, jenjang wewenang dan tanggung jawab mengalir dari atas ke bawah yang berupa perintah

dan dari bawah ke atas berupa laporan. Sedangkan secara horizontal, terdapat koordinasi antara karyawan setingkat. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada Bagan II.1 dibawah ini:



Sumber: AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Sukaramai Pekanbaru.

Lebih jelas terkait Job description dari organisasi AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Sukaramai Pekanbaru ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Kepala Cabang

Adalah orang yang ditunjuk untuk menjalankan perusahaan dalam proses pelaksanaan kegiatan operasi setiap hari.

2. Kepala Unit Administrasi & Keuangan

Ialah orang yang ditunjuk untuk mendata peserta yang menggunakan polis asuransi dan menangani masalah keuangan para nasabah pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Sukaramai Pekanbaru.

3. Kasir

Bertugas dalam melaksanakan pencatatan dan pembukuan pada administrasi perusahaan serta melakukan perhitungan terhadap pembelian yang dilakukan nasabah.

4. Supervisor

Memiliki tugas sebagai mengawasi dan mengkoordinir kegiatan yang dijalankan oleh masing-masing divisi berdasarkan dengan kebijakan yang telah ditetapkan, serta bertanggung jawab atas maju mundurnya perusahaan dan memberikan perintah kepada bawahannya.

5. Pegawai Administrasi Bagian Produksi

Memiliki pekerjaan dalam mengontrol tugas-tugas di area produksi dan menyiapkan laporan berkala pada produksi.

6. Pegawai Administrasi Bagian Konservasi

Bertanggung jawab dalam melakukan koordinasi dan konsultasi yang baik kepada pimpinan perusahaan.

7. Pegawai Administrasi Bagian Klaim dan Pinjaman Polis

Bertanggung jawab untuk meminimalisir biaya-biaya dalam mempertahankan rasio kerugian perusahaan.

8. Agen

Memiliki tugas untuk mencari nasabah yang akan menggunakan atau membeli polis asuransi pada perusahaan AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Sukaramai Pekanbaru.



BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan Pencairan Klaim Asuransi Jiwa Mitra Proteksi Mandiri Pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Sukaramai Wilayah Pekanbaru

Asuransi Jiwa Mitra Proteksi Mandiri adalah salah satu produk dari AJB Bumiputera 1912 yang diperuntukkan bagi nasabah dengan memberikan perlindungan jiwa sekaligus bagi konsumen yang ingin merencanakan serta menciptakan sendiri kesejahteraan keluarga tanpa mengharapkan kontribusi pihak lain. Menjadi langkah awal yang tepat untuk mendapatkan kepastian kesejahteraan keluarga yang akan terus meningkat dari tahun ke tahun, sekaligus mendapatkan manfaat tabungan. yang mana tertanggung dapat melakukan pencairan nilai tunai sewaktu-waktu apabila dibutuhkan dan dapat menerima manfaat dari asuransi jiwa mitra proteksi mandiri dengan mengajukan klaim.

Klaim adalah tuntutan dari pihak tertanggung karena adanya kontrak perjanjian dengan pihak asuransi untuk menjamin pembayaran uang pertanggungan selama pembayaran premi dilakukan oleh pihak tertanggung. Besarnya jumlah uang pertanggungan yang wajib dibayar oleh penanggung kepada tertanggung berdasarkan kontrak yang disepakati pada awal perjanjian dan klaim dapat bervariasi berdasarkan jumlah premi.⁴⁷ Pencairan klaim dilakukan sebagai suatu kewajiban yang dilaksanakan oleh pihak perusahaan asuransi

⁴⁷ Ilyas, *Studi Komperatif Prinsip Asuransi Jiwa Tafakul dan Asuransi Jiwa Konvensional*, Jurnal Ilmu Hukum, Volume XIV, Nomor 16, 2014, hlm.

kepada pihak tertanggung yang telah melakukan kontrak dalam bentuk polis untuk memberikan hak atas tertanggung/pemegang polis/ahli waris dengan membayarkan uang pertanggungan.

Dalam asuransi jiwa, masa pertanggungan yang telah selesai akan menimbulkan akibat dari berakhirnya kontrak. Pemegang polis atau tertanggung dapat mengajukan klaim sebagai tuntutan atas haknya dari pemenuhan kewajiban yang sebelumnya telah ditentukan dan ditetapkan dalam perjanjian yang disepakati kedua belah pihak serta telah dicantumkan di dalam polis. Untuk pihak perusahaan yang menyediakan jasa asuransi memiliki kewajiban untuk menangani klaim dan keluhan dari pemegang polis/tertanggung dengan proses yang cepat dan tidak rumit sehingga bersifat lugas seperti yang tertuang dalam ketentuan yang berlaku.

Dalam perjanjian apapun, walau sudah diupayakan agar semua perumusan dan kata-kata dalam perjanjian itu dituliskan dengan secara ringkas, jelas dan tegas namun dalam pelaksanaannya masih sering menimbulkan masalah. Oleh sebab itu, ada kewajiban dalam menyelesaikan klaim asuransi jiwa dengan sebaik-baiknya tanpa mencari-cari alasan yang seharusnya dihindarkan untuk menolak klaim asuransi pemegang polis atau tertanggung.

Tahapan atau proses dalam mengajukan klaim asuransi jiwa pada AJB Bumiputera 1912, antara lain sebagai berikut:

1. Pengajuan Klaim

Ketika nasabah akan mengajukan klaim asuransi jiwa mitra proteksi mandiri dapat menghubungi atau mendatangi kantor Bumiputera cabang sukaramai

dengan meminta formulir surat pengajuan klaim serta melengkapi syarat-syarat yang dibutuhkan. Berikut tahapan umum proses klaim:

- a. Formulir klaim diisi oleh tertanggung/peserta/pemegang polis/ahli waris (untuk klaim meninggal dunia) dengan menyertakan surat keterangan dari dokter;
- b. Tertanggung/pemegang polis atau ahli waris menyerahkan dokumen pengajuan klaim kepada pihak asuransi, seperti :
 - a) Polis asli
 - b) Kwitansi
 - c) Buku rekening
 - d) Hasil rekam medis
 - e) Hasil laboratorium,
 - f) Laporan kepolisian (jika klaim atas kecelakaan)
 - g) Surat kematian (apabila klaim meninggal dunia)
 - h) Dokumen yang diperlukan lainnya.
- c. Cantumkan Nomor Polis dan Nomor Rekening dengan benar, dan tanda tangani pengajuan klaim sesuai tanda tangan yang ada didalam polis sertakan identitas diri juga (FC KTP/SIM). Jadi sudah dipastikan terlebih dahulu dengan lengkap dan benar.
- d. Perusahaan asuransi akan melakukan proses validasi terhadap dokumen pelengkap dan verifikasi kepada tertanggung/peserta/pemegang polis/ahli waris

- e. Apabila hasil validasi dan verifikasi oleh perusahaan asuransi sudah sesuai dengan ketentuan, maka pembayaran klaim akan diproses oleh bagian klaim.

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan 12 orang nasabah yang mengajukan klaim asuransi jiwa mitra proteksi mandiri mengenai pernah atau tidaknya mengajukan klaim asuransi jiwa bahwa diperoleh ada 12 orang nasabah asuransi jiwa dari hasil wawancara penulis pernah mengajukan klaim tersebut dan tidak ada narasumber yang tidak pernah mengajukan klaim asuransi jiwa. Ibu Susilowati bersama Bapak Khairil Anwar yang merupakan nasabah dari asuransi jiwa mitra proteksi mandiri yang penulis wawancarai pada tanggal 22 Juli 2022 mengatakan bahwa:

“Saya pernah mengajukan klaim asuransi mitra proteksi mandiri pada pihak cabang AJB Bumiputera 1912 namun sayangnya untuk mengajukan klaim tersebut banyak diperlukannya persyaratan-persyaratan dan juga mengikuti ketentuan yang telah dibuat oleh pihak Cabang Sukaramai Wilayah Pekanbaru”⁴⁸

Selanjutnya pernyataan sama juga penulis dapatkan dari wawancara dengan Ibu Pitri Ningsih selaku nasabah asuransi mitra proteksi mandiri, ia mengatakan bahwa:

“Ya, saya pernah mengajukan klaim asuransi mitra proteksi mandiri kepada pihak AJB Bumiputera 1912 Cabang Sukaramai wilayah Pekanbaru, pengajuan saya ini lakukan pada tanggal 07

⁴⁸ Wawancara, Jumat 22 Juli 2022 Penulis mewawancarai Ibu Susilowati dan Bapak Khairil Anwar selaku nasabah pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Sukaramai Wilayah Pekanbaru

November 2021 dengan mendatangi langsung perusahaan Bumiputera dan pihak asuransi menyuruh saya mengisi formulir surat pengajuan klaim dan melengkapi persyaratan dan prosedur yang ditentukan oleh pihak asuransi.⁴⁹

Kemudian hasil wawancara yang penulis dapatkan dari Bapak Asman Hasanuddin selaku Kepala Cabang AJB Bumiputera Kantor Cabang Sukaramai Wilayah Pekanbaru yang dilakukan pada tanggal 21 Juli 2022, bahwa nasabah dapat mengajukan klaim ketika masa pertanggungan telah selesai atau berakhirnya masa pertanggungan dan ketika tertanggung meninggal dunia atau mengalami musibah berupa penyakit yang menyebabkan tertanggung menjalani perawatan atau bahkan tertanggung mengalami cacat tetap. Adapun beberapa faktor yang terjadi dalam berakhirnya perjanjian asuransi, salah satunya yaitu jika asuransi telah selesai dengan tibanya waktu yang telah diperjanjikan. Oleh sebab inilah diperbolehkannya tertanggung atau pemegang polis mengajukan klaim dan pencairan dana atau nilai tunai.⁵⁰ Sebagaimana yang diatur dalam Pasal 304 KUHD, bahwa polis wajib memuat kapan dimulai dan berakhirnya asuransi dan di dalam polis pun sudah dicantumkan kapan waktu berakhirnya masa pertanggungan.

Berdasarkan hasil wawancara, dapat diketahui bahwa pengajuan klaim asuransi jiwa mitra proteksi mandiri dapat dilakukan apabila masa pertanggungan

⁴⁹ Wawancara, Jumat 22 Juli 2022 Penulis mewawancarai Ibu Pitri Ningsih selaku nasabah pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Sukaramai Wilayah Pekanbaru

⁵⁰ Wawancara dengan Bapak Asman Hasanuddin, Kepala Cabang AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Sukaramai Wilayah Pekanbaru pada tanggal 21 Juli 2022

telah selesai atau ketika tertanggung meninggal dunia atau mengalami musibah yang menyebabkan tertanggung tersebut menjalani perawatan.

2. Pemeriksaan Dokumen

Pihak perusahaan asuransi AJB Bumiputera 1912 akan melakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen-dokumen yang telah diajukan nasabah. Sebelum melakukan proses klaim, staff administrasi klaim perlu melakukan pengecekan ulang mengenai keabsahan data nasabah yang akan mengajukan klaim tersebut. Apabila dokumen telah lengkap dan sesuai dengan yang ada di dalam polis maka klaim dinyatakan sah. Apabila dokumen belum lengkap, maka dokumen akan dikembalikan kepada nasabah agar segera melengkapinya kembali. Dan setelah semua dokumen sudah dilengkapi oleh nasabah, maka klaim segera dibayarkan oleh pihak perusahaan asuransi.

Dari hasil wawancara penulis dengan 12 orang nasabah mengenai apakah memenuhi syarat-syarat pengajuan klaim asuransi jiwa mitra proteksi mandiri yang ditetapkan oleh pihak penanggung. Penulis memperoleh jawaban bahwa mereka telah memenuhi seluruh persyaratan untuk mengajukan klaim asuransi jiwa mitra proteksi mandiri pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Sukaramai Wilayah Pekanbaru. Dalam hal ini, penulis mewawancarai nasabah AJB Bumiputera Kantor Cabang Sukaramai yang bernama Ibu Wiwik Wiyanti dan Bapak M. Arif Fadhilah, diperoleh keterangan bahwa:

“Kami sebagai nasabah telah memenuhi seluruh persyaratan yang dibutuhkan oleh pihak AJB BumiPutera 1912 Cabang Sukaramai

Wilayah Pekanbaru, agar klaim kami dapat segera cair maka dari itu seluruh ketentuan dan persyaratan kami lengkapi dengan rapi.”

51

Begitu juga dengan yang disampaikan oleh Ibu Leni Gustiana selaku nasabah yang juga melakukan pengajuan klaim, ia menyatakan bahwa:

“Saya telah melengkapi seluruh persyaratan untuk pengajuan Asuransi pada pihak AJB BumiPutera 1912 Cabang Sukaramai Wilayah Pekanbaru, dan pada saat saya melengkapinyapun saya tidak mengalami kendala apa-apa mungkin karena seluruh persyaratan saya sudah saya lengkapi”⁵²

Dari jawaban responden diatas terlihat bahwa ketentuan mengenai polis berisikan syarat pengajuan klaim mengharuskan setiap nasabah yang ingin mengajukan klaim asuransi jiwa mitra proteksi mandiri memenuhi syarat-syarat yang ditentukan oleh perusahaan. Persyaratan pengajuan klaim sudah diatur dengan tegas dan jelas di dalam polis. Klaim dapat diajukan oleh pemegang polis, bertanggung, dan juga pihak yang namanya tercantum di dalam polis sebagai tertunjuk penerima manfaat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Cabang AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Sukaramai Wilayah Pekanbaru yang dilaksanakan pada tanggal 21

⁵¹ Wawancara, Jumat 22 Juli 2022 Penulis mewawancarai Ibu Wiwik Wiyanti dan Bapak M. Arif Fadhilah selaku nasabah pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Sukaramai Wilayah Pekanbaru

⁵² Wawancara, Kamis 21 Juli 2022 Penulis mewawancarai Ibu Leni Gustiana selaku nasabah pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Sukaramai Wilayah Pekanbaru

Juli 2022, syarat-syarat yang harus dipenuhi pada saat pengajuan klaim di AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Sukaramai Wilayah Pekanbaru antara lain:

- a. Surat pengajuan klaim
- b. Polis asli/Polis pengganti
- c. Kuitansi pembayaran premi terakhir yang sah
- d. Bukti diri Pemegang Polis

Kepala Cabang AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Sukaramai Wilayah Pekanbaru juga menambahkan bahwa hal itu dilakukan sesuai dengan yang telah ditentukan didalam Polis. Setelah persyaratan dilengkapi, pemegang polis akan diberikan salinan berkas persyaratan tersebut sebagai bukti yang sah bahwa klaim telah diajukan. Untuk polis asli diserahkan kepada pihak AJB Bumiputera 1912, jika tertanggung atau pemegang polis ingin menyimpan salinan polis asli, maka tertanggung dapat memfotocopy polis asli karena pihak penanggung tidak akan memberikan salinan polis asli.⁵³

Menurut penulis, seluruh persyaratan diatas haruslah dipenuhi, jika tidak maka proses pengklaiman asuransi tidak dapat diproses, dikarenakan persyaratan tidak lengkap. Bagi nasabah yang akan mengajukan klaim asuransi, diharuskan untuk mengajukan dokumen dan persyaratan-persyaratan lainnya yang dibutuhkan, lalu dengan mendatangi kantor cabang Bumiputera, Apabila seorang nasabah atau pemegang polis akan mengajukan klaim, maka nasabah dapat langsung menghubungi perusahaan ataupun agen asuransi yang bersangkutan,

⁵³ Wawancara dengan Bapak Asman Hasanuddin, Kepala Cabang AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Sukaramai Wilayah Pekanbaru pada tanggal 21 Juli 2022

yakni dengan meminta surat permohonan pengajuan klaim serta melengkapi syarat-syarat yang diperlukan. Pengajuan klaim dapat dilakukan oleh ahli waris atau pemegang polis langsung dengan membawa persyaratan yang diperlukan sebagaimana tercantum dalam polis. Dalam hal ini staff administrasi klaim asuransi yang akan mengurus nasabah yang mengajukan klaim asuransi.

3. Keputusan Klaim

Setelah semua dokumen sudah dilakukan pemeriksaan secara teliti dan telah divalidasi maka selanjutnya dokumen dibawa ke Kepala Bagian Keuangan untuk diperiksa kembali dan diparaf, kemudian diserahkan kepada Kepala Cabang untuk mendapatkan persetujuan dan penandatanganan dokumen. Klaim yang telah dilengkapi akan segera diproses oleh perusahaan AJB Bumiputera 1912. Dokumen dan persyaratan lainnya akan dianalisa oleh tim asuransi AJB Bumiputera 1912. Keputusan klaim tersebut meliputi pengajuan klaim disetujui, pengajuan klaim ditunda, ataupun pengajuan klaim ditolak. Apabila pengajuan klaim disetujui oleh pimpinan maka uang pertanggungan akan segera dibayarkan kepada nasabah.

Yang harus diperhatikan agar klaim yang diajukan oleh penerima manfaat atau nasabah disetujui oleh AJB Bumiputera 1912 ialah:

- a. Dalam pengisian Surat Permohonan Asuransi Jiwa harus memberikan keterangan yang sesungguhnya terutama pada masalah kesehatan;
- b. Baca dan cermati isi dalam polis dengan benar terutama pada bagian pengecualian;

- c. Melakukan pembayaran premi tepat waktu;
- d. Melakukan pengajuan klaim dengan dokumen yang lengkap;
- e. Mengisi setiap formulir dengan data yang benar dan akurat;
- f. Bertanya kepada agen.

4. Pencairan Klaim

Pihak asuransi AJB Bumiputera 1912 akan segera melakukan proses pencairan klaim. Dan nasabah akan segera menerima pembayaran klaim yang telah diajukan. Dokumen yang telah mendapatkan persetujuan ditandatangani oleh Kepala Cabang serta bagian keuangan dibuatkan surat pengantar pengajuan klaim, kemudian akan diserahkan kepada bagian kasir untuk pencairan dana klaim. Biasanya pencairan dana klaim akan langsung dikirimkan kepada tertanggung melalui transfer oleh staff bagian keuangan kepada nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan 12 orang nasabah sebagai narasumber mengenai apakah sudah menerima uang pertanggunganan dari pihak AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Sukaramai Wilayah Pekanbaru?

Bapak Muhammad Fahmi selaku salah satu nasabah asuransi jiwa mitra proteksi mandiri yang penulis jumpai dan wawancarai ditempat kediamannya menyatakan bahwa:

“Pada saat ini saya belum ada sedikitpun menerima uang pertanggunganan tersebut dan ada sekitar beberapa orang nasabah lainnya yang mengajukan bersama saya juga tidak bisa diterima

uang pertanggungannya, mungkin ada beberapa keterangan dari saya kurang jelas atau persyaratannya”

Pernyataan lain disampaikan oleh Ibu Sri Murni juga selaku nasabah yang mengajukan klaim pada tanggal 12 September 2021, ia mengatakan:

“Saya telah menerima uang pertanggungannya dari pihak AJB Bumiputera 1912 cabang sukaramai wilayah pekanbaru, dimana saya melengkapi seluruh persyaratan yang telah diminta oleh pihak AJB Bumiputera, dan mengikuti seluruh prosedur yang disuruh oleh Pihak AJB Bumiputera tersebut.”⁵⁴

Berdasarkan keseluruhan nasabah asuransi mitra proteksi mandiri yang sebagai responden, penulis mendapatkan jawaban bahwa 7 orang dari nasabah sudah menerima uang pertanggungan sementara itu 5 orang dari nasabah lainnya belum menerima uang pertanggungan dari pihak perusahaan AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Sukaramai Wilayah Pekanbaru.

Sementara itu tanggapan yang diberikan oleh Bapak Asman Hasanuddin selaku Kepala Cabang 1912 Kantor Cabang Sukaramai Wilayah Pekanbaru, bahwa dalam pencairan klaim, AJB Bumiputera menggunakan metode *fast in fast on* yang artinya siapa yang mengajukan klaim terlebih dahulu maka pencairannya di dahulukan sesuai dengan masa nasabah mengajukan klaim. Jadi lamanya klaim itulah yang di dahulukan. Dan jika persyaratan pengajuan pencairan klaim sudah diajukan dan persyaratan sudah diberikan serta klaim sudah disetujui biasanya

⁵⁴ Wawancara Kamis 21 Juli 2022, Bersama Bapak Muhammad Fahmi dan Ibu Sri Murni selaku Nasabah AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Sukaramai Wilayah Pekanbaru

pencairan klaim langsung dikirimkan kepada tertanggung melalui transfer yang dilakukan oleh staf bagian keuangan.⁵⁵

Hal ini dijelaskan kembali oleh Bapak Asman Hasanuddin, selaku Kepala Cabang di AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Sukaramai Wilayah Pekanbaru, beliau menyatakan bahwa ketentuan permohonan klaim diterima dan disetujui apabila:

- a. Jika memenuhi persyaratan administrasi seperti polis, kuitansi, dan lain-lain;
- b. Pada saat mengisi surat permohonan asuransi jiwa (SPAJ) harus memberikan keterangan yang sesungguhnya (jujur dan benar) terutama terkait dengan masalah kesehatan;
- c. Membayar premi tepat waktu;
- d. Ajukan klaim dengan dokumen lengkap sesuai dengan dipersyaratkan;
- e. Mengisi setiap formulir dengan data yang benar dan akurat;

Dan klaim yang tidak disetujui karena klaim yang diajukan merupakan pengecualian dari polis serta pengisian data yang tidak benar. Penyebab waktu proses klaim dapat berbeda meskipun jenis klaimnya sama karena formulir yang diajukan tidak lengkap. Apabila dokumen klaim lengkap sejak awal maka keputusan klaim akan cepat disampaikan. Pengajuan klaim yang benar akan mempercepat proses serta mempermudah semua pihak. Formulir klaim terdiri dari:

- a. Formulir klaim yang diisi oleh nasabah
- b. Formulir klaim yang diisi oleh dokter

⁵⁵Wawancara dengan Bapak Asman Hasanuddin, Kepala Cabang AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Sukaramai Wilayah Pekanbaru pada tanggal 21 Juli 2022

- c. Copy hasil pemeriksaan medis
- d. Nomor rekening nasabah

Menurut penulis, sewaktu penulis mengadakan penelitian beberapa kali penulis melihat nasabah mengajukan klaim asuransi, dan sejauh ini nasabah tersebut telah mengikuti ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan oleh pihak AJB Bumiputera 1912. Seharusnya pihak AJB Bumiputera 1912 selaku pihak asuransi dapat menunaikan kewajibannya untuk mencairkan dana klaim asuransi nasabah.

Namun pada kenyataannya tidak sesuai dengan apa yang dikatakan pada saat wawancara dan juga tidak sesuai dengan apa yang tertulis di dalam Polis. Terdapat banyak tertanggung asuransi jiwa mitra proteksi mandiri yang harus menunggu lama dalam pencairan klaim asuransi, ada yang menunggu dalam waktu setengah tahun, setahun, bahkan ada yang lebih dari setahun. Hal ini tentu saja sudah bertentangan dengan peraturan perundang-undangan perasuransian.

Dalam hubungannya asuransi bentuk prestasinya berupa berbuat sesuatu, yaitu melakukan perbuatan yang tidak sesuai dengan yang telah diperjanjikan bersama antar pihak tertanggung dengan penanggung. Sebagaimana suatu kewajiban apabila didalam pelaksanaannya salah satu pihak itu tidaklah dapat memenuhi kewajibannya maka dapat dikatakan telah wanprestasi. Wanprestasi adalah tidak memenuhi kewajiban yang telah ditetapkan dalam perikatan.

B. Hambatan Yang Dialami Nasabah Dalam Proses Pelaksanaan Pencairan Klaim Asuransi Jiwa Mitra Proteksi Mandiri Pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Sukaramai Wilayah Pekanbaru

Perkembangan asuransi di Indonesia masih terbukti di pandangan masyarakat bahwa perusahaan asuransi jiwa sering kali berbelit-belit untuk memenuhi kewajibannya kepada tertanggung. Ada perusahaan yang tidak dapat ataupun tidak mampu untuk membayar klaim tersebut dan berakibat pada berita menunjukkan bahwa telah merusak perusahaan asuransi secara umum. Adapun alasan mengapa perusahaan asuransi tidak mudah dalam menyelesaikan klaim adalah untuk kepentingan semua pemegang polis. Karena perusahaan asuransi mengelola dana dari banyak orang dan tentu saja mereka harus bertanggung jawab untuk mengelola dana dari banyak orang. Sehingga menjadikan perusahaan tidak dapat secara sewenang-wenang memberikan uang kepada pemegang polis yang mengajukan klaim tanpa terlebih dahulu menyelidikinya. Apabila perusahaan dengan mudah membayar klaim, maka itu akan merugikan pemegang polis lain.⁵⁶

Dari hasil wawancara penulis dengan 12 orang nasabah yang sebagai responden terkait tentang hambatan yang dialami nasabah dalam proses pengajuan klaim asuransi jiwa mitra proteksi mandiri, ialah diperoleh keterangan bahwa 5 orang mengalami adanya hambatan pada proses pencairan klaim asuransi jiwa mitra proteksi mandiri, sedangkan 7 orang nasabah lainnya menyatakan tidak mengalami kendala dalam proses pencairan klaim asuransi tersebut. Salah satunya

⁵⁶ Ketut Sendra, *Klaim Asuransi, Gampang !*, BMAI, Jakarta, 2009, hlm. 44

pernyataan dari Ibu Dra. Nurjulaini yang merasa tidak mengalami hambatan apapun selama pencairan klaim, antara lain sebagai berikut:

“Saya merasa pada saat mengajukan klaim hingga pencairannya asuransi di Bumiputera, tidak pernah adanya kendala ataupun hambatan selama saya mengajukan klaim asuransi disana, saya ikuti semua prosedur dari awal pengajuan; dari mengisi formulir surat pengajuan klaim, menyerahkan polis asli, fotocopy kuitansi pembayaran premi, fotocopy ktp, fotocopy buku rekening, dan kemudian saya menunggu pencairannya yang akan langsung ditransfer ke saya dan pada saat mengajukan klaimpun saya melihat orang-orang juga banyak yang tidak mengalami hambatan/kendala, meskipun ada beberapa yang mengalami hambatan/kendala namun jika saya jawabannya saya tidak ada hambatan”⁵⁷

Namun pernyataan dari Bapak Afrizal Usman selaku salah satu nasabah asuransi mitra proteksi mandiri yang penulis wawancarai, ia saat melakukan pencairan klaim mengalami hambatan, berikut penjelasan yang dikemukannya:

“Pada saat pencairan klaim asuransi di AJB Bumiputera, saya selalu mengalami kendala maupun hambatan yaitu salah satunya persyaratannya yang ada saja salahnya, serta kelengkapan dokumen saya yang masih dianggap kurang lengkap, belum lagi

⁵⁷ Wawancara Kamis 21 Juli 2022, Bersama Dra. Nurjulaini selaku Nasabah AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Sukaramai Wilayah Pekanbaru

dari agen yang tidak bisa dihubungi dan saya juga melihat bukan saya saja yang mengalami hambatan tersebut tapi ada juga nasabah yang lain yang merasakannya.”⁵⁸

Berdasarkan jawaban responden diatas, penulis merangkum bahwa dibeberapa nasabah masih mengalami hambatan dalam proses pencairan klaim mereka dan ada juga nasabah yang merasa tidak mengalami hambatan apapun selama ia melaksanakan apa yang telah diperintahkan oleh pihak perusahaan dalam pelaksanaan pencairan klaim yang diajukannya. Menurut penulis, agar meminimalisir adanya hambatan yang terjadi pihak perusahaan menjelaskan lebih detail kepada nasabah terhadap persyaratan dan dokumen pengajuan klaim sehingga tidak membuang waktu dalam prosesnya karena hambatan itu-itu saja. Dan juga kepada nasabah untuk lebih mendengarkan dan menyimpan dokumen-dokumen penting yang sekiranya nanti diperlukan dalam pencairan klaim agar proses pencairannya dapat cepat diproses oleh pihak asuransi.

Kemudian penulis juga menanyakan kepada responden yang lain terkait dengan apakah Bapak/Ibu mendapatkan pembayaran klaim lebih dari 30 hari?

Tanggapan yang penulis terima dari salah satu nasabah asuransi mitra proteksi mandiri lainnya yaitu Bapak M. Rais. A, dimana ia menyatakan bahwa:

“Saya awalnya mengajukan klaim ini telah beberapa bulan yang lalu sekitar tanggal 10 Agustus 2021, namun saya baru mendapatkan pencairan klaimnya itu sudah 2 bulanan lebih saya

⁵⁸ Wawancara Kamis 21 Juli 2022, Bersama Bapak Afrizal Usman Nasabah AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Sukaramai Wilayah Pekanbaru

baru mendapatkannya dari saat saya mengajukan klaim, pada saat itupun keadaannya saya sudah putus asa karena sudah lebih dari 30 hari malah saya diberitahukan pencairan klaim ini memerlukan waktu 14 hari kerja tetapi saya masih tidak dapat penjelasan lagi tentang pengajuan klaim saya ini, dan belum ada juga tanda-tanda bahwa klaim ini akan dibayarkan, tapi setelah 2 bulan lebih barulah Asuransi yang saya klaim bisa saya terima.”⁵⁹

Tanggapan lain diberikan oleh Bapak Edy Achmad Nasution, salah satu responden penulis lainnya, ia menyatakan bahwa:

“Saya sangat merasa kesulitan dalam mengajukan klaim asuransi ini, karena sudah jauh lebih dari 30 hari sampai saat ini belum ada kejelasan tentang klaim saya ini, padahal seluruh persyaratan saya rasa sudah lengkap semua, namun sampai detik ini saya masih belum menerima pembayaran klaim saya, pihak asuransi yang biasa selalu saya hubungi untuk melakukan pembayaran premi terlihat seperti lepas tangan jika saya tanyakan, dimana saya sangat merasa tidak puas dan saya hanya menginginkan asuransi saya saja sudah dan itupun bukan terjadi pada saya saja ternyata banyak yang sampai detik ini merasakannya.”⁶⁰

⁵⁹ Wawancara, Jumat 22 Juli 2022, Bersama Bapak M. Rais. A Nasabah AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Sukaramai Wilayah Pekanbaru

⁶⁰ Wawancara, Jumat 22 Juli 2022, Bersama Bapak Edy Nasution selaku Nasabah AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Sukaramai Wilayah Pekanbaru

Dari hasil wawancara penulis bersama Bapak Asman Hasanuddin selaku Kepala Cabang AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Sukaramai Wilayah Pekanbaru, beliau mengatakan bahwa untuk pembayaran klaim memerlukan waktu 14 hari kerja sesuai dengan syarat-syarat umum polis. Adapun alasan keterlambatan pembayaran klaim lebih dari 30 hari dikarenakan adanya halangan yang tidak terduga dan terjadi karena kantor pusat belum memberi perintah atau belum adanya status aktifitas klaim terbaru yang diberikan oleh kantor pusat sehingga menghambat pencairan dana atau uang pertanggungan asuransi tersebut.⁶¹

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan dengan seluruh responden, penulis mendapatkan ada 5 orang nasabah yang mendapatkan pembayaran lebih dari 30 hari dan 7 orang nasabah mendapatkan pembayaran klaim asuransi kurang dari 30 hari. Menurut Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 422/Kmk.06/2003 Tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Asuransi Dan Perusahaan Reasuransi pada Pasal 27 menyatakan “Perusahaan asuransi harus telah membayar klaim paling lama 30 hari sejak adanya kesepakatan antara tertanggung dan penanggung atau kepastian mengenai jumlah klaim yang harus dibayar.”

Begitupun pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 69 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Usaha Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah,

⁶¹Wawancara dengan Bapak Asman Hasanuddin, Kepala Cabang AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Sukaramai Wilayah Pekanbaru pada tanggal 21 Juli 2022

Perusahaan Reasuransi, dan Perusahaan Reasuransi Syariah pada Pasal 40 ayat 1 yang menyatakan sama dengan peraturan di atas yaitu sebagai berikut:

“Perusahaan atau Unit Syariah wajib menyelesaikan pembayaran klaim sesuai jangka waktu pembayaran klaim atau manfaat yang diberikan dalam polis asuransi atau paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak adanya kesepakatan antara pemegang polis, tertanggung, atau peserta dengan perusahaan asuransi, perusahaan asuransi syariah, atau unit syariah pada perusahaan asuransi, atau kepastian mengenai jumlah klaim yang harus dibayar, mana lebih singkat.”

Mengenai larangan keterlambatan pembayaran klaim asuransi jiwa dapat ditemukan dalam Peraturan Pemerintah No. 73 Tahun 1992 tentang Penyelenggaraan Usaha Perasuransian.

Hal ini tentu saja bertentangan dengan isi polis dan peraturan perundang-undangan. Apabila tertanggung atau pemegang polis atau peserta sudah menyelesaikan kewajibannya, penanggung pun juga harus melakukan hal yang sama, yakni dengan menyelesaikan kewajibannya dan tidak menepati sesuai dengan apa yang perjanjikan pada saat akad. Semua hal mengenai asuransi sudah dengan jelas diatur dalam peraturan perundang-undangan, namun dalam prakteknya tidak sesuai dengan apa yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Hambatan yang sering dialami oleh nasabah dalam mengklaim atau dalam pencairan dana asuransi, antara lain adalah:

1. Dokumen tidak lengkap

Salah satu hambatan yang sering terjadi ialah ketidak-lengkapan dokumen, kelengkapan dokumen merupakan syarat utama dalam proses pengajuan klaim.

akan tetapi tidak semua nasabah yang mengajukan klaim tersebut memenuhi persyaratan yang dibutuhkan. Hal ini menjadi salah satu faktor penghambat yang disebabkan oleh nasabah yang kurang ketelitian dan pemahaman. Karena dalam dokumen klaim yang diajukan haruslah lengkap dan polis masih dalam keadaan aktif dibuktikan dengan premi lanjutan. Hambatan inilah yang sering ditemui oleh pihak penanggung.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Kepala Cabang AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Sukaramai Wilayah Pekanbaru, diperoleh keterangan bahwa untuk mengatasi masalah atas ketidaklengkapan dokumen, pihak perusahaan akan menghubungi pihak tertanggung dan memberikan waktu berdasarkan kesepakatan kedua belah pihak agar pihak tertanggung segera melengkapi dokumen-dokumen yang dibutuhkan tersebut.⁶²

2. Ketidakjujuran nasabah

Ketika mengisi surat pengajuan klaim, nasabah sering dijumpai tidak memberikan jawaban yang benar. Padahal ketika mengisi formulir permintaan asuransi, dalam Surat Pengajuan Asuransi Jiwa (SPAJ), didalam surat itu ada terdapat banyak pertanyaan yang harus dijawab oleh calon nasabah dan dari jawaban tersebut pihak asuransi akan memeriksa apakah akan memberikan pertanggunganan asuransi atau mengeluarkan kebijakan asuransi kepada calon nasabah.

⁶² Wawancara dengan Bapak Asman Hasanuddin, Kepala Cabang AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Sukaramai Wilayah Pekanbaru pada tanggal 21 Juli 2022

Berdasarkan wawancara penulis dengan Kepala Cabang AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Sukaramai Wilayah Pekanbaru, diperoleh keterangan bahwa pihak perusahaannya pernah mendapatkan kasus ternyata pemegang polis/tertanggung berbohong dalam mengisi riwayat kesehatannya pada saat pengisian surat permintaan asuransi. Padahal itu sebagai salah satu syarat dasar dalam pengisian surat permintaan asuransi dipertanyakan mengenai hal tersebut.⁶³

3. Ketidaksesuaian identitas tertanggung

Dikarenakan nama dalam KTP tertanggung berbeda dengan nama yang tercantum dalam rekening dan bisa juga dikarenakan tertanggung melakukan perubahan nama pada ktp maupun tanda pengenal lainnya tanpa mengkonfirmasi terlebih dahulu kepada pihak penanggung;

4. Nasabah terlalu lama mengajukan klaim

Pada dasarnya asuransi telah menetapkan batasan waktu pengajuan klaim asuransi. Pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Sukaramai Wilayah Pekanbaru menetapkan batasan waktunya adalah 1 tahun. Nasabah sering kali mengajukan klaim diluar batas waktu tersebut sehingga perusahaan sulit memenuhinya.

5. Tidak membayar premi dalam jangka waktu yang ditetapkan

Apabila nasabah tidak membayar premi sesuai dengan jangka waktu jatuh tempo, bisa saja polis asuransi menjadi tidak berlaku lagi, yang artinya tidak ada

⁶³ Wawancara dengan Bapak Asman Hasanuddin, Kepala Cabang AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Sukaramai Wilayah Pekanbaru pada tanggal 21 Juli 2022

lagi perlindungan dari pihak asuransi. Apabila nasabah tidak membayar premi sesuai dengan jangka waktu jatuh tempo, bisa saja polis asuransi menjadi tidak berlaku lagi, yang artinya tidak ada lagi perlindungan dari pihak asuransi.

Ditemukan juga dalam pelaksanaan klaim asuransi jiwa baik klaim meninggal ataupun klaim cacat, dan klaim penyakit kritis seringkali hal tersebut memperlambat proses pelaksanaan pencairan klaim, diantaranya adalah :

a. Klaim Meninggal Dunia

a) Ketidaklengkapan dokumen

Masalah ketidaklengkapan dokumen yang harus dipenuhi sebagai syarat-syarat dalam pengajuan klaim ini biasanya terjadi karena ketidak telitian dari pihak bertanggung untuk melengkapi dokumen-dokumen apa saja yang dibutuhkan pada saat pengajuan klaim serta kurangnya pemahaman yang lengkap mengenai ketentuan-ketentuan yang tercantum didalam polis. Dokumen-dokumen yang dibutuhkan pada saat pengajuan klaim meninggal dunia yang belum lengkap seperti medical record dari Rumah Sakit. Apabila klaim meninggal disebabkan karena sakit maka pihak Rumah Sakit harus menyediakan data mengenai penyebab bertanggung meninggal.

Pada kenyataannya data-data yang diperlukan oleh pihak perusahaan asuransi dalam hal ini untuk persyaratan mutlak dalam suatu prosedur pengajuan klaim meninggal seringkali mengalami hambatan. Hal tersebut disebabkan karena pihak Rumah Sakit harus menangani berbagai macam klaim dari berbagai macam perusahaan asuransi, ketidak lengkapan dokumen yaitu surat penyaksian jenazah

dari Rumah Sakit yang bersangkutan, sering kali ahli waris dari tertanggung mengalami hambatan mengenai siapa yang dapat dijadikan sebagai seorang saksi.

b) Ahli Waris

Hambatan yang timbul menyangkut masalah ahli waris ini biasanya mengenai ketidaksesuaian nama ahli waris yang tercantum, didalam polis dengan akta atau kartu identitas diri dari ahli waris tersebut. Penelitian lapangan banyak membuktikan adanya informasi yang tidak sesuai dengan yang tertulis di Surat Permintaan Asuransi yang ditandatangani oleh calon tertanggung atau pemegang polis. Misalnya pada polis tercantum nama si ahli waris dan setelah diperiksa dan dicocokkan dengan akta atau kartu identitas dirinya ternyata berbeda, riwayat kesehatan calon pemegang polis sebenarnya tidak sesuai dengan informasi yang tertulis di surat permintaan asuransi.

c) Hilangnya Polis

Hal ini biasanya terjadi karena sikap kurang hati-hati dari si tertanggung mengingat sebenarnya dokumen tersebut sangat penting terutama pada saat pengajuan klaim ini. Selain itu juga dapat terjadi karena kondisi atau keadaan-keadaan lain yang tidak diduga sebelumnya oleh si tertanggung.

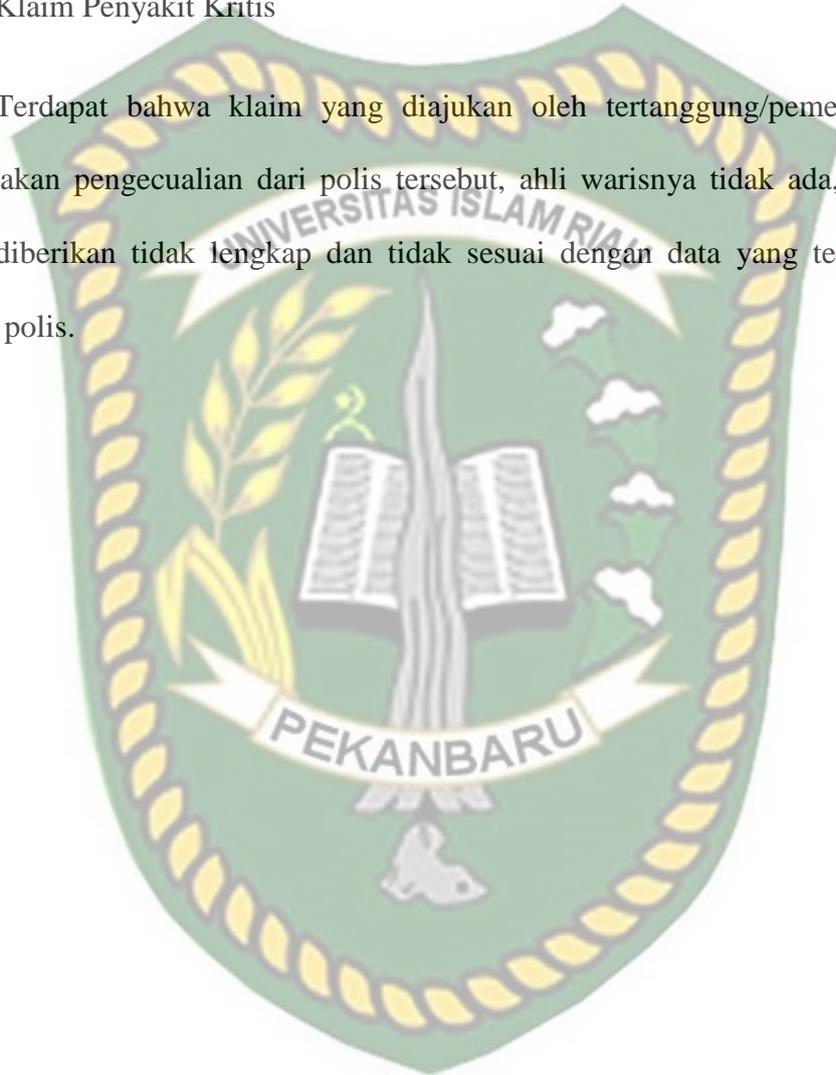
b. Klaim Cacat

Hilangnya polis asuransi jiwa atau kuitansi bukti pembayaran premi. Biasanya hal ini terjadi karena sikap kurang kehati-hatian dari tertanggung dalam

mengingat bahwa sebenarnya dokumen tersebut sangatlah penting terutama pada saat pengajuan klaim asuransi jiwa.

c. Klaim Penyakit Kritis

Terdapat bahwa klaim yang diajukan oleh tertanggung/pemegang polis merupakan pengecualian dari polis tersebut, ahli warisnya tidak ada, serta data yang diberikan tidak lengkap dan tidak sesuai dengan data yang tercantum di dalam polis.



BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Pelaksanaan pencairan klaim asuransi jiwa mitra proteksi mandiri pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Sukaramai Wilayah Pekanbaru, nasabah yang akan mengajukan klaim dapat langsung menghubungi perusahaan asuransi untuk memperoleh uang pertanggungan dengan meminta surat pengajuan klaim serta melengkapi syarat-syarat dengan melampirkan dokumen-dokumen yang diperlukan sebagaimana tercantum di dalam polis. Perusahaan nantinya akan menunggu keputusan klaim dari pusat apakah klaim disetujui atau tidak, apabila disetujui maka perusahaan akan memproses pembayaran klaim dan begitu pula apabila klaim tidak disetujui maka perusahaan akan mengirimkan surat keterangan alasan klaim tidak disetujui. Pembayaran klaim melalui bentuk transfer ke rekening penerima manfaat. Dan untuk proses pencairan uang klaim pada AJB Bumiputera 1912 memerlukan waktu 14 hari kerja. Namun pada kenyataannya, banyak nasabah yang terhambat dalam melakukan pencairan klaim asuransi jiwa walaupun sudah mengikuti aturan yang tertera di dalam polis. Akan tetapi, perusahaan tidak menjalankan sesuai dengan aturan polis sehingga mengakibatkan pencairan klaim tidak dibayarkan.

2. Hambatan yang terjadi saat dalam proses pelaksanaan pencairan klaim asuransi jiwa mitra proteksi mandiri pada AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Sukaramai Wilayah Pekanbaru antara lain ialah lamanya proses pencairan klaim yang diterima oleh tertanggung atau pemegang polis atau ahli waris yang ada memakan waktu 2 (bulan) lebih, setengah tahun, setahun, bahkan ada yang akhirnya belum juga dibayarkan sampai saat ini. Seharusnya itu menjadi hak tertanggung sesuai dengan kesepakatan yang telah kedua pihak sepakati diawal perjanjian dan itu menjadi bertentangan dengan ketentuan yang berlaku. Adapun hambatan lainnya yang ditemui adalah adanya ketidakjujuran nasabah, nasabah terlalu lama mengajukan klaim, syarat-syarat pengajuan kurang lengkap dan tidak membayar premi dalam jangka waktu yang telah ditetapkan.

B. Saran

1. Diharapkan kepada pihak AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Sukaramai Wilayah Pekanbaru, dapat memberikan peningkatan pelayanan dalam hal pelaksanaan pencairan klaim asuransi jiwa mitra proteksi mandiri dan dapat segera mengatasi segala bentuk hambatan serta kendala yang dihadapi oleh pihak AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Sukaramai Wilayah Pekanbaru serta memberikan informasi yang sejelas-jelasnya mengenai prosedur pengajuan klaim.
2. Diharapkan kepada para nasabah diharapkan untuk menjaga dokumen penting dalam asuransi agar dalam mengajukan klaim asuransi

persyaratan-persyaratan yang diminta oleh pihak perusahaan asuransi dapat diberikan langsung tanpa khawatir persyaratan itu dikembalikan karena adanya dokumen yang tidak lengkap dan itu menjadi tidak kesulitan dan memakan waktu lama dalam proses pengajuan dan pencairan klaim nantinya.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU-BUKU

- Abdulkadir Muhammad, *Hukum Asuransi Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2011.
- Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perusahaan Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010.
- Agus Prawoto, *Hukum Asuransi dan Kesehatan Perusahaan Asuransi*, BPFE Yogyakarta, Yogyakarta, 1995.
- Anwar Khoirul, *Asuransi Syariah, Halal & Maslahat*, Solo, Tiga Serangkai, 2007
- CTS Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 1989.
- Dessy Danarti, *Jurus Pintar Asuransi-Agar Anda Tenang, Aman, dan Nyaman*, Jakarta, Gramedia, 2011,
- Djoko Prakoso dan I Ketut Murtika, *Hukum Asuransi Indonesia*, Bina Aksara, Jakarta, 1989
- Hasan Ali, *Asuransi dalam Perspektif Hukum Islam*, Jakarta, Kencana Press, 2004
- Husaini Usman, *Metodologi Penelitian Sosial*, Bumi Aksara, Jakarta, 2017.
- Iskandar, *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif)*, Gaung Persada Press, Jakarta, 2008.

- Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah (Life and General): Konsep dan Operasional*, Jakarta, Gema Insani Pers, 2004
- Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya, 1987.
- Philipus M. Hadjon, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, 2011.
- Purwostujipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*, Djambatan, Jakarta, 1990.
- R. Ali Rido, *Hukum Dagang Tentang Aspek-Aspek Dalam Asuransi Udara, Asuransi Jiwa, dan Perkembangan Perseroan Terbatas*, Bandung, Remadja Karya, 2014.
- Salim dan Erlies Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis dan Disertasi*, PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2013.
- Santoso Poejosoebroto, *Beberapa Aspek Tentang Hukum Pertanggungjawaban Jiwa di Indonesia*, Jakarta, Bharata, 2000
- Satijpto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000.
- Sentosa Sembiring, *Hukum Asuransi*, Bandung, Nuansa Aulia, 2014.
- Shofie Y, *Perlindungan Konsumen & Instrumen-instrumen hukumnya*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000

Sri Redjeki Hartono, *Hukum Asuransi Dan Perusahaan Asuransi*, Jakarta, Sinar Grafika, 2004

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta, 2006.

Suharso dan Retnoningsih, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, CV. Widya Karya, Semarang, 2015.

Syafrinaldi, *Buku Panduan Penulisan Skripsi*, UIR Press, Pekanbaru, 2017.

Titik Triwulan, *Perlindungan Hukum bagi Pasien*, Prestasi Pustaka, Jakarta, 2010.

B. ARTIKEL DAN JURNAL

Admiral, *Aspek Hukum Kontrak Leasing dan Kontrak Financing*, *UIR Law Review*, Volume 2, Nomor 1, 2018.

Dudi Badruzaman, *Perlindungan Hukum Tertanggung Dalam Pembayaran Klaim Asuransi Jiwa*, *Yustisia Merdeka: Jurnal Ilmu Hukum*, Volume 5, Nomor 2, 2019.

Ilyas, *Studi Komperatif Prinsip Asuransi Jiwa Tafakul Dan Asuransi Jiwa Konvensional*, *Kanun Jurnal Ilmu Hukum*, Volume XIV, Nomor 16, 2014.

R. Rahdiansyah, *Aspek Hukum Perjanjian Pemberian Bantuan Pinjaman Modal Antar Badan Usaha Milik Negara Kepada Usaha Mikro Kecil*, *UIR Law Review*, Volume 2, Nomor 2, 2018.

Selvi Harvia Santri, *Pelaksanaan Prinsip Subrogasi Pada Asuransi Kendaraan Bermotor Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, UIR Law Review Volume 02, Nomor 02, 2018.*

C. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Peransuransian

Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor 442/KMK.06/2003

D. INTERNET

<https://kbbi.web.id/tinjau>, diakses tanggal 13 September 2021

<https://ajb.bumiputera.com> diakses pada tanggal 29 April 2022

www.bumiputera.com diakses pada tanggal 12 Juni 2022