

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kita hidup di dalam dunia yang penuh risiko. Risiko dapat terjadi sewaktu-waktu tanpa dapat diprediksi. Ada berbagai macam risiko, antara lain risiko hilangnya mobil, risiko kematian, risiko sakit kritis, risiko gagal melanjutkan pendidikan, risiko kecelakaan akibat terjatuh dari motor, risiko kebakaran pada tempat usaha, risiko rumah banjir, dan masih banyak macam risiko lainnya. Risiko pada umumnya membuat bayangan yang menakutkan, tidak menyenangkan dan kondisi tidak nyaman karena apabila terjadi, akan menimbulkan kerugian. Berbagai usaha dilakukan oleh manusia dalam rangka mengantisipasi risiko yang mungkin terjadi, dengan jalan menghindari risiko, mengurangi risiko, membatasi risiko atau mengalihkan risiko tersebut kepada pihak lain. Mekanisme mengalihkan risiko yang paling lazim dilakukan adalah dengan cara berasuransi.¹

Dalam sistem hukum di Indonesia, definisi asuransi dapat dilihat pada Pasal 246 KUHD. Pada dasarnya, KUHD merupakan terjemahan dari *Wetboek van Kophandel (WvK)*, sehingga definisi asuransi yang ada di dalam Pasal 246 KUHD tersebut juga terjemahan dari definisi asuransi yang terdapat di dalam WvK yaitu "*Asurantie of verzekering is eene overeenkomst bij welke de verzekelaar zich aan den versekerde, tegen genoteener premie, verbint om denzelven schadeloos te stellen wegens een verlies, schade of gemis van verwacht voordel, welke dezelve, door een on zeker voorval, zoude kunnen lijden*";² yang diartikan sebagai "asuransi merupakan suatu kontrak yang dengannya pihak penanggung berjanji untuk mengganti kerugian pihak tertanggung, dengan imbalan sejumlah premi, terhadap setiap kerugian, kerusakan atau tidak adanya manfaat yang diharapkan yang mungkin diderita oleh tertanggung sebagai akibat dari suatu kejadian

¹ Otoritas Jasa Keuangan, 2019, *Buku 4-Perasuransian Seri Literasi Keuangan*, Otoritas Jasa Keuangan, Jakarta, hal. 21

² Purwanto, 2006, *Pembaruan Definisi Asuransi dalam Sistem Hukum di Indonesia*, Risalah Hukum Fakultas Hukum Universitas Muawarman, hal. 88

yang tidak pasti.” Dengan demikian, definisi asuransi yang dijadikan sebagai pegangan dalam memahami dan mempelajari aspek hukum asuransi juga beraneka ragam sesuai dengan penafsiran yang dilakukan oleh penerjemahnya.

Di samping Pasal 246 KUHD, definisi asuransi juga dapat dilihat pada Pasal 1 Angka 1 Undang-undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan sebagai perubahan atas Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian (selanjutnya disebut UU Perasuransian) sebagai perjanjian antara dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis, yang menjadi dasar bagi penerimaan premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan untuk:

1. Memberikan penggantian kepada tertanggung atau pemegang polis karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan, atau tanggungjawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita tertanggung atau pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti; atau
2. 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 timbul karena kebutuhan manusia. Dalam mengarungi hidup dan kehidupan ini, manusia selalu dihadapkan kepada sesuatu yang tidak pasti, yang mungkin menguntungkan, tetapi mungkin pula sebaliknya. Manusia mengharapkan keamanan atas harta benda mereka, mengharapkan kesehatan dan kesejahteraan tidak kurang atas segala sesuatu apapun, namun manusia hanya dapat berusaha, tetapi Tuhanlah yang menentukan segalanya. Oleh karena itu, setiap insan tanpa kecuali di dunia ini selalu menghadapi berbagai risiko yang merupakan sifat hakiki manusia yang menunjukkan ketidakberdayaannya dibandingkan Sang

Maha Pencipta, di mana adanya kemungkinan menderita kerugian yang dimaksud risiko.³

Selama beberapa tahun belakangan ini, perkembangan asuransi di Indonesia menunjukkan angka kemajuan yang cukup baik. Perusahaan asuransi menunjukkan geliat pertumbuhan di dalam usaha yang mereka jalankan, yang mana semakin hari semakin banyak nasabah yang menggunakan layanan asuransi di dalam kehidupan mereka. Kesadaran masyarakat akan pentingnya sebuah perlindungan atas berbagai macam risiko yang bisa terjadi dan menimpa diri mereka sewaktu-waktu adalah salah satu penyebab tingginya jumlah pengguna asuransi belakangan ini. Hal ini tentu saja menjadi sebuah keuntungan tersendiri bagi perusahaan asuransi yang menyediakan layanan asuransi, dimana akan semakin luas pasar yang bisa diolah dan dijadikan sebagai sasaran penjualan produk yang mereka miliki.⁴

Peningkatan peran industri perasuransian dalam mendorong pembangunan nasional terjadi apabila industri perasuransian dapat lebih mendukung masyarakat dalam menghadapi risiko yang dihadapinya sehari-hari dan pada saat mereka memulai dan menjalankan kegiatan usaha. Untuk itu, UU Perasuransian mengatur bahwa objek asuransi di Indonesia hanya dapat diasuransikan pada perusahaan asuransi atau perusahaan asuransi syariah di Indonesia. Penutupan asuransi tersebut harus memperhatikan optimalisasi kapasitas perusahaan asuransi, perusahaan asuransi syariah, perusahaan reasuransi, dan perusahaan reasuransi syariah dalam negeri. Guna mengimbangi kebijakan ini, Pemerintah dan/atau Otoritas Jasa Keuangan melakukan upaya untuk mendorong peningkatan kapasitas asuransi dan reasuransi dalam negeri. Undang-Undang ini juga mengharuskan penyelenggaraan program asuransi wajib,

³ Ayu Gemi Nastiti & Fadilla, 2018, *Prosedur Penyelesaian Klaim Asuransi Takaful Dana Pendidikan (Fulkandi) Pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Palembang*, *Ekonomika Sharia: Jurnal Pemikiran dan Pengembangan Ekonomi Syariah* Volume 4 Nomor 1, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi dan Bisnis Syariah (STEBIS) Indo Global Mandiri, hal. 18

⁴ Deny Guntara, 2016, *Asuransi Dan Ketentuan-Ketentuan Hukum Yang Mengaturnya*, *Jurnal Justisi Ilmu Hukum* ISSN 2528-2638 Vol 1 No. 1, Universitas Buana Perjuangan Karawang, hal. 29

misalnya asuransi tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga bagi pengendara kendaraan bermotor, secara kompetitif dan memungkinkan pemberian fasilitas fiskal kepada perseorangan, rumah tangga, dan/atau usaha mikro, kecil, dan menengah untuk mendorong peningkatan pemanfaatan asuransi atau asuransi syariah dalam rangka pengelolaan risiko.

Peningkatan peran industri perasuransian dalam mendorong pembangunan nasional juga terjadi melalui pemupukan dana jangka panjang dalam jumlah besar, yang selanjutnya menjadi sumber dana pembangunan. Pengaturan lebih lanjut yang diamanatkan undang-undang ini kepada Otoritas Jasa Keuangan, terutama dalam hal pengaturan lini usaha dan produk asuransi dan asuransi syariah serta pengaturan pengelolaan kekayaan dan kewajiban perusahaan asuransi, perusahaan asuransi syariah, perusahaan reasuransi, dan perusahaan reasuransi syariah, akan menentukan besar atau kecilnya peran industri perasuransian tersebut. Pengaturan dalam undang-undang ini juga mencerminkan perhatian dan dukungan besar bagi upaya perlindungan konsumen jasa perasuransian, upaya antisipasi lingkungan perdagangan jasa yang lebih terbuka pada tingkat regional, dan penyesuaian terhadap praktik terbaik (*best practices*) di tingkat internasional untuk penyelenggaraan, pengaturan, dan pengawasan industri perasuransian.

Pihak yang mengalihkan risiko (tertanggung) membayar premi kepada perusahaan asuransi yang menerima risiko (penanggung). Membayar premi merupakan kewajiban yang harus dipenuhi tertanggung. Sebagai bukti pengalihan risiko dari tertanggung kepada penanggung, maka penanggung mengeluarkan surat kontrak perjanjian yang disebut polis asuransi. Jika terjadi kerugian akibat risiko, maka penanggung akan memberikan ganti rugi yang besarnya telah ditentukan dalam polis asuransi. Pada asuransi sosial, tertanggung membayar iuran wajib dan penanggung yang biasa disebut penyelenggara, memberikan santunan jika

terjadi kerugian yang besarnya telah ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan.⁵

Banyak yang masih beranggapan bahwa asuransi itu dapat menjamin semua risiko dan harus membayar ganti rugi terhadap semua penyebab terjadinya kerugian tersebut. Asuransi memang dapat menjamin berbagai macam risiko namun tidak bisa mencegah semua risiko agar tidak terjadi. Asuransi melakukan proses pengelolaan risiko sehingga apabila risiko tersebut terjadi, maka tertanggung tidak mengalami kerugian finansial. Kerugian yang terjadi akan ditanggung oleh perusahaan asuransi sesuai kesepakatan yang tertuang pada polis asuransi.⁶

Dari semua varian hakikat asuransi di atas tersirat bahwa asuransi merupakan lembaga yang berfungsi sebagai pengalihan risiko dari tertanggung kepada penanggung. Menurut teori pengalihan risiko (*risk transfer theory*), tertanggung menyadari bahwa ada ancaman bahaya terhadap harta kekayaan dan jiwa. Jika bahaya menimpa jiwa atau harta kekayaan, dia akan menderita kerugian atau korban jiwa atau cacat raganya pada dunia usaha dalam menjalankan kegiatannya dalam menghadapi berbagai risiko yang mungkin dapat mengganggu kesinambungan usahanya. Dengan membayar sejumlah premi kepada perusahaan asuransi (penanggung), maka sejak itu pula risiko beralih kepada penanggung.⁷

Fenomena yang saat ini menjadi tamparan keras dunia perasuransian adalah banyaknya perusahaan asuransi yang mengalami permasalahan gagal bayar. Permasalahan gagal bayar adalah keadaan tidak dapat dipenuhinya kewajiban oleh pihak perusahaan asuransi terhadap dana nasabah yang telah dipercayakan untuk dikelola. Kasus gagal bayar oleh perusahaan asuransi semakin banyak terjadi. Presiden Joko Widodo dalam Pertemuan Tahunan Industri Jasa Keuangan (PTIJK) Tahun 2023 pada 6 Februari 2023 di Jakarta menyampaikan bahwa masyarakat memerlukan

⁵ Otoritas Jasa Keuangan, *Op.Cit.*, hal. 21

⁶ *Ibid.*

⁷ Wetria Fauzi, 2019, *Hukum Asuransi Di Indonesia*, Andalas University Press, Padang, hal. 34

pelindungan yang pasti terhadap produk jasa keuangan, baik asuransi, pinjaman online, investasi, maupun tur haji dan umrah. Berkaitan dengan asuransi, di tengah banyaknya kasus gagal bayar perusahaan asuransi, perolehan premi asuransi jiwa tahun 2023 mengalami kontraksi hingga 7,8%, kondisi ini menunjukkan pentingnya penyelesaian masalah tersebut.⁸

Kasus gagal bayar menjadi preseden buruk bagi industri asuransi beberapa tahun ke belakang. Akibat gagal bayar ini, ribuan korban tidak bisa menerima dana polis asuransinya secara utuh, padahal jumlahnya mencapai miliaran rupiah. Belum lagi mereka harus "luntang lantung" mencari kepastian atas dana mereka yang dipercayakan telah ludes disalahgunakan para oknum yang tidak bertanggung jawab. Banyak dari pemegang polis pun harus sabar menanti penyelesaian yang berlarut-larut dan masih tidak ada kejelasan.⁹ Untuk menjaga kepercayaan nasabah terhadap industri ini, regulator haruslah berfokus dalam mendorong aspek perlindungan konsumen.

Aspek tata kelola perusahaan yang tidak benar menjadi pemicu utama masalah gagal bayar perusahaan asuransi. Di samping itu, jika sebuah perusahaan asuransi benar-benar mengalami gagal bayar, ada dua faktor penyebabnya yaitu faktor prudensial dan *market conduct*.¹⁰ Untuk faktor prudensial, biasanya memang kesehatan keuangan perusahaan asuransi sedang bermasalah jadi benar-benar tidak mampu untuk membayarkan klaim kepada nasabah. Ada juga faktor lain, misalnya kesehatan keuangan sebuah perusahaan asuransi sebenarnya memadai, tapi mereka tidak mau untuk membayar. Artinya, ini bermasalah dengan *market conduct* atau perilakunya kepada konsumen.¹¹

⁸ Monika Suhayati, 2023, *Gagal Bayar Perusahaan Asuransi Dan Upaya Pelindungan Nasabah Asuransi*, Info Singkat: Kajian Singkat Terhadap Isu Aktual Dan Strategis Vol. XV No. 3, Pusat Penelitian Badan Keahlian DPR RI, hal. 19

⁹ Mentari Puspadini, 2023, *6 Kasus Gagal Bayar Ini Nodai Asuransi RI*, Nilainya Fantastis, <https://www.cnbcindonesia.com/market/20230912130026-17-471737/6-kasus-gagal-bayar-ini-nodai-asuransi-ri-nilainya-fantastis>, diakses tanggal 18 Mei 2023 pukul 18.26 WITA

¹⁰ Reskiana Nisaputra, 2022, *Marak Gagal Bayar Asuransi, OJK Fokus Dorong Perlindungan Konsumen*, <https://infobanknews.com/marak-gagal-bayar-asuransi-ojk-fokus-dorong-perlindungan-konsumen/>, diakses tanggal 18 Mei 2023 pukul 18.33 WITA

¹¹ *Ibid.*

Banyaknya persoalan di industri asuransi nasional ini tentu saja menggerus kepercayaan konsumen dan masyarakat terhadap industri asuransi. Padahal, Asosiasi Asuransi Jiwa (AAJI) mencatat penetrasi asuransi jiwa di Indonesia baru mencapai angka 8 persen pada tahun 2022.¹² Deretan perusahaan asuransi yang mengalami gagal bayar dengan jumlah yang fantastis kepada pemegang polis atau nasabahnya di antaranya:¹³

1. Bakrie Life mengalami kesulitan keuangan akibat kesalahan dalam penempatan investasi. Perusahaan asuransi milik Group Bakrie ini memiliki total kewajiban kepada nasabah sebesar Rp 400 miliar. Seperti dikabarkan, sampai tahun 2014 masih ada sekitar 200 nasabah pemilik dana Rp 270 miliar yang pembayarannya belum juga dilunasi perusahaan asuransi tersebut. Lantaran nasibnya terkatung-katung terlalu lama, di tahun 2016 manajemen bahkan menawarkan tunggakan nasabah dikonversi menjadi saham perusahaan Grup Bakrie lainnya, yakni PT Bakrie & Brother Tbk (BNBR). Saat itu, nasabah enggan menerima tawaran tersebut, karena saham dinilai tidak likuid.
2. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencabut izin usaha PT Asuransi Jiwa Bumi Asih berdasarkan keputusan Dewan Komisiner OJK pada 18 Oktober 2013. Perusahaan yang didirikan pada 14 September 1967 ini dinilai tidak mampu lagi memenuhi ketentuan yang berkaitan dengan kesehatan keuangan. Di antaranya adalah rasio kecukupan modal (*risk based capital*). OJK mencatat Bumi Asih punya utang senilai Rp 85,6 miliar dari 10.584 pemegang polis, baik polis asuransi perorangan maupun kumpulan. Perusahaan tidak dapat menambah modal melalui pemegang sahamnya, sebesar Rp 1,06 triliun. Asuransi Bumi Asih Jaya juga telah mengundang investor baru dan mengalihkan portofolio kepada perusahaan asuransi lainnya, tetapi gagal.

¹² Agustinus Rangga Respati & Erlangga Djumena, 2023, *Daftar Kasus Asuransi Gagal Bayar dengan Nilai Fantastis di Indonesia*, <https://money.kompas.com/read/2023/02/15/203600326/daftar-kasus-asuransi-gagal-bayar-dengan-nilai-fantastis-di-indonesia?page=all>, diakses tanggal 18 Mei 2024 pukul 18.58 WITA

¹³ *Ibid.*

3. Kasus gagal bayar yang menghantam PT Asuransi Jiwasraya (Persero) juga bermula dari masalah penempatan dana investasi. Perusahaan asuransi pelat merah ini tidak sanggup memenuhi kewajiban pembayaran yang mencapai Rp 12,4 triliun. Dalam laporan keuangan Jiwasraya, aset senilai Rp 6,63 triliun, menyusut drastis menjadi Rp 2,48 triliun pada September 2019 dengan kerugian sebesar Rp 16,81 triliun.
4. Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 mengalami kesalahan pengelolaan perusahaan yang menyebabkan perusahaan mengalami keterlambatan pembayaran klaim. Perusahaan ini mengalami gagal bayar klaim asuransi kepada para nasabah karena kewajiban yang harus dibayarkan lebih besar dengan aset yang dimiliki. Aset yang tercatat adalah sebesar Rp 10,28 triliun. Sementara, kewajibannya mencapai Rp 31 triliun. Sampai akhir semester I-2019, rasio RBC Bumiputera diketahui minus 628,4 persen. Pada akhir Januari 2019, total klaim jatuh tempo yang belum dibayarkan mencapai angka Rp 2,7 triliun.
5. OJK mencabut izin usaha PT Asuransi Jiwa Adisarana Wanaartha (Wanaartha Life) pada 5 Desember 2022. Berdasarkan penghitungan valuasi aset terakhir pada tahun 2021, diketahui Wanaartha Life memiliki aset tanah dan bangunan maupun benda bergerak saat ini ada sekitar Rp 100 miliar. Wanaartha Life juga diketahui memiliki jaminan wajib senilai Rp 170 miliar. Dengan begitu, aset Wanaartha Life diperkirakan ada sekitar Rp 270 miliar. Sementara itu, diketahui kewajiban perusahaan (liabilitas) ada sebanyak Rp 15,84 triliun. Sementara, perusahaan menjelaskan audit internal juga melaporkan jumlah nasabah ada sekitar 29.000 orang.
6. Kresna Life mengalami gagal bayar pada polis K-LITA dan PIK karena terjadinya masalah likuiditas portofolio investasi dengan alasan ada pandemi Covid-19 di tahun 2020. Oleh karenanya, Kresna Life akhirnya menunda setiap transaksi penebusan polis yang akan dan jatuh tempo sejak tanggal 11 Februari 2020 sampai 10 Februari 2021. Hanya saja, permasalahan pun berlanjut karena perusahaan juga tak kunjung membayarkan klaimnya. Secara total, terdapat 12.000 klaim polis

bernilai Rp 6,4 triliun yang harus dibayarkan Kresna Life. Mereka adalah pemegang polis produk K-LITA dan PIK. Terakhir diketahui, Kresna Life mengajukan rencana konversi polis menjadi pinjaman subordinasi untuk nasabah sebagai kreditor. OJK sendiri meminta bukti konkret dan pernyataan tertulis dari nasabah yang menyetujui skema penyehatan.

Perusahaan asuransi bisa dinyatakan ingkar janji apabila tidak melakukan kewajibannya. Dengan begitu, perusahaan dapat disomasi atau dituntut melalui jalur hukum atau jalur alternatif penyelesaian sengketa yang ada di sektor jasa keuangan yaitu melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS-SJK). Apabila perusahaan asuransi gagal bayar, maka nasabah juga dapat mengajukan pailit melalui pengadilan. Perusahaan asuransi yang dapat dipailitkan harus lebih dahulu mendapat rekomendasi dari OJK. Dalam hal pailit dikabulkan, maka akan ada dewan kurator yang dibentuk oleh pengadilan. Demikian pula jika perusahaan asuransi dicabut izinnya oleh OJK, maka akan ada tim likuidasi yang ditunjuk oleh OJK. Hak nasabah sedikit banyak akan tergantung pada bagaimana tim likuidasi bekerja.¹⁴

Konsumen seharusnya dilindungi karena konsumen adalah pelaku ekonomi. Ketidakpastian pembayaran polis berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat kepada asuransi. Kemajuan ekonomi suatu negara didorong oleh kemajuan industri asuransi. Ini memang pilihan sulit. Perlindungan hukum terhadap pemegang polis asuransi merupakan hal yang penting sekali, oleh karena dihubungkan dengan praktik perjanjian baku pada perjanjian asuransi, pada hakikatnya sejak penandatangan polis asuransi, tertanggung sebenarnya sudah kurang mendapatkan perlindungan hukum oleh karena isi atau format perjanjian tersebut lebih menguntungkan pihak perusahaan asuransi. Tidak setaranya kedudukan antara pemegang polis asuransi dengan perusahaan asuransi sebagaimana penerapan perjanjian baku, menyebabkan fungsi

¹⁴ Tim CNN Indonesia, 2022, *Apa yang Harus Dilakukan Nasabah Jika Asuransi Gagal Bayar?*, <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20221214142615-78-887312/apa-yang-harus-dilakukan-nasabah-jika-asuransi-gagal-bayar>, diakses tanggal 18 Mei 2024 pukul 19.45 WITA

perlindungan hukum terhadap pemegang polis asuransi itu dipertanyakan.¹⁵ Gagal bayar perusahaan asuransi saat ini yang sedang marak terkesan kurang memperhatikan kepentingan konsumen jasa asuransi dan hanya berfokus pada penegakan hukum pidana saja pada pelaku.

Dalam sistem jasa keuangan di Indonesia, OJK merupakan lembaga yang memiliki kewenangan tidak hanya dalam pengaturan dan pengawasan industri perasuransian, tetapi juga dalam perlindungan konsumen jasa keuangan. Hal tersebut sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (selanjutnya disebut UU OJK) serta diperkuat melalui Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan (selanjutnya disebut POJK PKSJK). Namun demikian, dalam praktiknya, berbagai kasus gagal bayar perusahaan asuransi menunjukkan bahwa peran OJK dalam memberikan perlindungan konsumen belum sepenuhnya mampu menjamin kepastian hukum dan pemulihan hak bagi pemegang polis. Konsumen asuransi yang dirugikan masih harus menghadapi proses penyelesaian yang panjang, tidak pasti, dan sering kali berujung pada pengurangan nilai manfaat polis. Kondisi ini menimbulkan pertanyaan mengenai efektivitas kebijakan dan reformulasi hukum perlindungan konsumen yang dijalankan oleh OJK dalam menghadapi kasus gagal bayar perusahaan asuransi.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis kemudian menganalisis bahwa apakah sudah ideal jika proses penerapan hukum utamanya dalam bidang asuransi hanya berfokus pada penegakan hukum terhadap pelaku saja tanpa mempertimbangkan upaya pemulihan kerugian dan perlindungan konsumen jasa asuransi terutama dalam peristiwa gagal bayar oleh asuransi.

¹⁵ Wafa Nihayati Inayah & Marsitiningsih, 2021, *Perlindungan Hukum atas Kerugian Nasabah Asuransi Terhadap Kasus Gagal Bayar Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Kosmik Hukum Vol. 21 No. 2, Universitas Jenderal Soedirman, Universitas Muhammadiyah Purwokerto, hal. 135-136

B. Rumusan Masalah

Adapun permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kebijakan hukum yang diterapkan dalam menangani kasus gagal bayar perusahaan asuransi di Indonesia?
2. Bagaimanakah reformulasi aturan hukum dalam rangka perlindungan konsumen pada kasus gagal bayar perusahaan asuransi?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis kebijakan hukum yang telah diterapkan dalam menangani kasus gagal bayar perusahaan asuransi di Indonesia.
2. Untuk menganalisis reformulasi aturan hukum dalam rangka perlindungan konsumen pada kasus gagal bayar perusahaan asuransi.

Adapun manfaat dari penelitian tesis ini adalah:

1. Kegunaan teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan di bidang hukum dan dapat digunakan sebagai bahan kajian dalam pengembangan ilmu hukum, khususnya dalam kajian upaya perlindungan hukum konsumen jasa asuransi.
2. Kegunaan praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan rekomendasi bagi Pemerintah Republik Indonesia dan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia guna me-review produk legislasi yang ada, dan tentunya bagi penegak hukum agar terdapat penyamaan persepsi dalam mengimplementasikan aturan yang terkait dengan segala bentuk risiko yang berpotensi terjadi dalam usaha asuransi, serta kejelasan dan kepastian hukum bagi konsumen jasa asuransi.

D. Orisinalitas Penelitian

Untuk menghindari adanya penelitian yang sama, di bawah ini Peneliti akan menguraikan penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu:

1. Tesis Fauzia Pradipta, "Perlindungan Hukum Bagi Pemegang Polis Asuransi Dalam Kondisi Perusahaan Asuransi Pailit" Universitas Gadjah Mada 2017. Tesis ini membahas tentang perlindungan hukum bagi pemegang polis asuransi dalam kondisi perusahaan asuransi pailit dengan studi kasus PT Asuransi Jiwa Bumi Asih Jaya dengan Putusan Nomor 408/Pdt. Sus-Pailit/2015 dan Nomor 101 Pk/Pdt.Sus-Pailit/2016.
2. Tesis Esther Masri, "Pelanggaran Prinsip Itikad Baik Dalam Perjanjian Asuransi Pada P.T. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Padang" Universitas Andalas 2014. Tesis ini membahas tentang faktor-faktor apa saja yang mendasari terjadinya pelanggaran prinsip itikad baik dalam perjanjian asuransi jiwa serta bagaimana penyelesaian dan akibat hukum terhadap pelanggaran prinsip itikad baik dalam perjanjian asuransi.
3. Tesis Widya Astuti, "Perlindungan Hukum Terhadap Tertanggung Dalam Penolakan Klaim Polis Asuransi Yang Diajukan Ke Otoritas Jasa Keuangan di Kota Pekanbaru" Universitas Islam Riau Tahun 2019. Tesis ini membahas tentang kewenangan Otoritas Jasa Keuangan dalam perlindungan hukum terhadap tertanggung dalam penolakan klaim polis asuransi di Kota Pekanbaru dan bagaimana upaya serta hambatan Otoritas Jasa Keuangan terhadap penyelesaian sengketa penolakan klaim polis asuransi di Kota Pekanbaru.
4. Tesis Furcony Putri Syakura, "Penyelesaian Klaim Asuransi Kecelakaan Penumpang Bus dan Kereta Api Pada PT Jasa Raharja (Persero) Jakarta" Universitas Muhammadiyah Jakarta 2005. Tesis ini membahas tentang proses penyelesaian klaim asuransi dan hubungan hukum yang timbul dalam kasus kecelakaan penumpang bus dan kereta api pada PT Jasa Raharja (Persero) Jakarta.

Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis adalah penelitian ini merupakan kajian yang memfokuskan pembahasan terhadap reformulasi hukum perlindungan konsumen jasa asuransi yang mengalami gagal bayar klaim. Permasalahan yang menjadi tujuan pembahasan tesis ini adalah untuk menganalisis dan mengetahui kebijakan hukum dalam kasus gagal bayar perusahaan asuransi saat ini dan untuk menganalisis dan

mengetahui reformulasi aturan hukum dalam rangka perlindungan konsumen pada kasus gagal bayar perusahaan asuransi.

E.Landasan Teori

1. Pengertian dan Dasar Hukum Asuransi

Asuransi adalah pertanggungan atau perjanjian antara dua belah pihak di mana pihak satu berkewajiban membayar iuran/kontribusi/premi. Pihak yang lainnya memiliki kewajiban memberikan jaminan sepenuhnya kepada pembayar iuran apabila terjadi sesuatu yang menimpa pihak pertama atau barang miliknya sesuai dengan perjanjian yang sudah dibuat. Istilah diasuransikan biasanya merujuk pada segala sesuatu yang mendapatkan perlindungan.¹⁶

Pasal 1 UU Perasuransian memuat 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:

- a. memberikan penggantian kepada tertanggung atau pemegang polis karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan, atau tanggungjawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita tertanggung atau pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti; atau
- b. memberikan pembayaran yang didasarkan pada meninggalnya tertanggung atau pembayaran yang didasarkan pada hidupnya tertanggung dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan dan/atau didasarkan pada hasil pengelolaan dana.

Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2023 Tentang Pengembangan Dan Penguatan Sektor Keuangan (selanjutnya disebut UU Sektor Keuangan) memuat bahwa perasuransian adalah usaha perasuransian yang bergerak di sektor usaha asuransi, yaitu usaha jasa keuangan yang dengan menghimpun dana masyarakat melalui

¹⁶ Elda Aldira Laniza Zainal, 2020, *Hukum Asuransi*, PT Cipta Gadhing Artha, Jakarta Selatan, hal. 6

pengumpulan premi asuransi memberikan perlindungan kepada anggota masyarakat pemakai jasa asuransi terhadap timbulnya kerugian karena suatu peristiwa yang tidak pasti atau terhadap hidup atau meninggalnya seseorang, usaha reasuransi, dan usaha penunjang usaha asuransi yang menyelenggarakan jasa keperantaraan, penilaian kerugian asuransi dan jasa aktuarial.

Hukum asuransi adalah sekumpulan peraturan lisan maupun tulisan yang bersifat mengikat serta memiliki sanksi tersendiri mengenai peralihan risiko yang ada pada orang lain untuk mendapatkan ganti rugi setelah terjadinya suatu peristiwa yang menyebabkan orang tersebut mengalami kerugian. Hukum Asuransi menurut Pasal 246 KUHP, merupakan perjanjian antara penanggung dan tertanggung di mana seorang penanggung menerima premi dengan kewajiban memberikan ganti kerugian atas peristiwa belum tentu terjadi.¹⁷

Hukum asuransi merupakan bidang hukum yang mengatur semua aspek yang terkait dengan industri asuransi. Pemahaman yang baik tentang hukum asuransi sangat penting bagi konsumen dan pelaku industri, baik perusahaan asuransi maupun nasabah, agar dapat menjalankan transaksi yang adil dan melindungi hak-hak mereka.¹⁸ Adapun aturan-aturan yang memuat tentang asuransi adalah:

- a. *Burgerlijk Wetboek* (KUH Perdata);
- b. Kitab Undang-Undang Hukum Dagang;
- c. Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- d. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian;
- e. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 23/POJK.05/2015 Tahun 2015 tentang Produk Asuransi dan Pemasaran Produk Asuransi;

¹⁷ Elda Aldira Laniza Zainal, *Op.Cit.*, hal. 7

¹⁸ Muhammad Hafizh Ramadhana, 2023, *Memahami Landasan Hukum Asuransi: Panduan untuk Konsumen dan Industri*, <https://www.umm.ac.id/id/arsip-koran/lima-detik/memahami-landasan-hukum-asuransi-panduan-untuk-konsumen-dan-industri.html><https://www.umm.ac.id/id/arsip-koran/lima-detik/memahami-landasan-hukum-asuransi-panduan-untuk-konsumen-dan-industri.html>, diakses tanggal 05 Mei 2024 pukul 18.23 WITA.

- f. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 70/POJK.05/2016 tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Pialang Asuransi, Perusahaan Pialang Reasuransi, dan Perusahaan Penilai Kerugian Asuransi;
- g. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan
- h. UU No. 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan

2. Tujuan dan Manfaat Asuransi

Peran industri asuransi dalam perekonomian Indonesia tidak diragukan lagi sangat besar dan sangat luas. Sebagai suatu produk jasa mungkin industri asuransi relatif lambat perkembangannya karena oleh sementara pakar produk asuransi kurang diminati konsumen untuk membeli (*un-sought goods*). Namun kenyataan menyatakan bahwa sejumlah aktivitas industri dan perdagangan tidak mungkin berlangsung tanpa dukungan produk jasa asuransi.¹⁹

Fungsi asuransi dalam menunjang perkembangan ekonomi sedikitnya diwujudkan melalui tujuh cara:²⁰

- a. Asuransi mempromosikan stabilitas keuangan dan mengurangi rasa kegelisahan;
- b. Asuransi swasta dapat mensubstitusi peran Pemerintah dalam melaksanakan program sekuriti;
- c. Asuransi memfasilitasi kegiatan perdagangan dan kegiatan komersial lainnya;
- d. Asuransi memobilisasi dana masyarakat secara nasional;
- e. Asuransi membantu pengelolaan risiko dengan lebih efisien;
- f. Asuransi dan reasuransi memiliki insentif ekonomis untuk membantu para pemegang polis dalam memperkecil risiko;
- g. Manfaat asuransi kepada perkembangan ekonomi adalah bahwa asuransi mendorong alokasi modal yang dimiliki oleh Pemerintah dengan lebih efisien.²¹

¹⁹ Elda Aldira Laniza Zainal, *Op.Cit.*, hal. 11

²⁰ *Ibid.*, hal. 11-12

²¹ *Ibid.*

Adapun tujuan asuransi adalah:²²

a. Pengalihan Risiko

Tertanggung mengadakan asuransi dengan tujuan mengalihkan risiko yang mengancam harta kekayaan atau jiwanya. Dengan membayar sejumlah premi kepada perusahaan asuransi (penanggung), sejak itu pula risiko beralih kepada penanggung.²³

b. Pembayaran Ganti Kerugian

Jika suatu ketika sungguh-sungguh terjadi peristiwa yang menimbulkan kerugian (risiko berubah menjadi kerugian), maka kepada tertanggung akan dibayarkan ganti kerugian yang besarnya seimbang dengan jumlah asuransinya. Dalam prakteknya kerugian yang timbul itu dapat bersifat sebagian (*partial loss*), tidak semuanya berupa kerugian total (*total loss*). Dengan demikian, tertanggung mengadakan asuransi bertujuan untuk memperoleh pembayaran ganti kerugian yang sungguh-sungguh diterima.

Pada dasarnya, asuransi merupakan sebuah produk jasa keuangan yang menawarkan jasa pengalihan risiko sehingga fungsi utama asuransi adalah mengalihkan risiko dari tertanggung kepada penanggung.²⁴ Fungsi primer asuransi lainnya yaitu memberikan pertanggungan yang harga preminya dapat disesuaikan dengan besar manfaat perlindungan yang dibutuhkan.²⁵ Selain itu, asuransi juga berfungsi sebagai penghimpun dana dari pemegang polis. Himpunan dana itulah yang dimanfaatkan oleh asuransi untuk menjalankan fungsi utamanya sebagai jasa pengalihan risiko melalui pembayaran klaim. Ketika ada klaim dari pemegang polis, dana itu akan dimanfaatkan oleh penyedia asuransi untuk membantu menutup pengeluaran yang timbul.²⁶

²² *Ibid.*

²³ Deny Guntara, *Op.Cit.*, hal. 32

²⁴ Manulife, 2022, *Kenali Fungsi Asuransi dan Manfaatnya untuk Hidup Lebih Tenang*, https://www.manulife.co.id/id/artikel/kenali-fungsi-asuransi-dan-manfaatnya.html?utm_campaign=pws&utm_medium=website&utm_source=copy_link&utm_content=link_artikel-kenali-fungsi-asuransi-dan-manfaatnya, diakses tanggal 05 Mei 2024 pukul 19.35 WITA

²⁵ *Ibid.*

²⁶ *Ibid.*

Manfaat asuransi bagi tertanggung antara lain:²⁷

- a. Rasa aman dan perlindungan, polis asuransi yang dimiliki oleh tertanggung akan memberikan rasa aman dari risiko atau kerugian yang mungkin timbul.
 - b. Pendistribusian biaya dan manfaat yang lebih adil, prinsip keadilan harus diperhitungkan dengan matang untuk menenukan nilai pertanggungan dan premi yang harus ditanggung oleh pemegang polis.
 - c. Polis asuransi dapat dijadikan jaminan untuk memperoleh kredit.
 - d. Berfungsi sebagai tabungan dan sumber pendapatan, premi yang dibayarkan tiap periode mempunyai substansi yang sama dengan tabungan.
 - e. Alat penyebaran risiko, risiko yang seharusnya bebaskan pada tertanggung ikut dibebankan juga penanggung dengan imbalan sejumlah premi tertentu yang didasarkan atas nilai pertanggungan.
 - f. Membantu meningkatkan kegiatan usaha.²⁸
3. Perjanjian Asuransi

Ketentuan dalam Pasal 1313 BW mengatur bahwa “suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lainnya.” Ketentuan Pasal ini menjelaskan secara sederhana mengenai pengertian perjanjian yang menggambarkan tentang adanya dua pihak yang saling mengikatkan diri. Pengertian ini sebetulnya tidak begitu lengkap, tetapi dengan pengertian ini sudah jelas bahwa di dalam perjanjian terdapat satu pihak yang mengikatkan dirinya kepada pihak lainnya.²⁹ Menurut Sudikno Mertokusumo, perjanjian adalah suatu hubungan hukum antara dua pihak atau lebih berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum. Maksudnya, kedua pihak tersebut sepakat untuk menentukan peraturan atau kaidah atau hak dan kewajiban yang mengikat mereka untuk ditaati dan dilaksanakan.

²⁷ Amanitanovi, 2018, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lain*, Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta, hal. 151

²⁸ *Ibid.*

²⁹ Ahmadi Miru dan Sakka Pati, 2012, *Hukum Perikatan (Penjelasan Makna Pasal 1233 Sampai 1456 KUH PERDATA)*, Rajagrafindo Persada, Jakarta, hal. 63

Kesepakatan tersebut adalah untuk menimbulkan akibat hukum, yaitu menimbulkan hak dan kewajiban, sehingga apabila kesepakatan itu dilanggar maka akan ada akibat hukumnya atau sanksi bagi si pelanggar.³⁰ Beberapa definisi perjanjian yang diuraikan di atas menunjukkan bahwa ada yang mendefinisikan sebagai suatu perbuatan, suatu peristiwa dan ada yang mendefinisikannya sebagai suatu hubungan hukum.

Asuransi atau pertanggungan timbul karena kebutuhan manusia. Dalam menjalani hidup dan kehidupan manusia selalu dihadapkan kepada sesuatu yang tidak pasti, yang mungkin menguntungkan, atau sebaliknya.³¹ Perjanjian asuransi yang menjadi dasar bagi penanggung pada satu pihak berjanji akan melakukan sesuatu yang bernilai bagi tertanggung sebagai pihak yang lain atas terjadinya kejadian tertentu. Perjanjian yang menjadi dasar bagi satu pihak mengambil alih suatu risiko yang dihadapi oleh pihak yang lain atas imbalan pembayaran sejumlah premi.³² Menurut H.M.N Purwosutjipto "Pertanggungan adalah perjanjian timbal balik antara penanggung dengan penutup asuransi, di mana penanggung mengikatkan diri untuk mengganti kerugian, dan atau membayar sejumlah uang (santunan) yang ditetapkan pada waktu penutupan perjanjian, kepada penutup asuransi atau orang lain yang ditunjuk pada waktu terjadinya *evenement*, sedangkan penutup asuransi mengikatkan diri untuk membayar uang premi".³³

Asuransi merupakan salah satu jenis perjanjian khusus yang diatur dalam KUHD.³⁴ Dalam KUHD Pasal 246 menyatakan bahwa asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian, dengan mana seorang penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima suatu premi, untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu

³⁰ Sudikno Mertokusumo, 1986, *Mengenal Hukum (Suatu Pengantar)*, Liberti, Yogyakarta, hal. 97-98

³¹ Wetria Fauzi, *Op.Cit.*, hal. 11-12

³² *Ibid.*, hal. 12

³³ Fanisyah Fazri & Lili Kurniawan, 2021, *Aspek Hukum Pelaksanaan Perjanjian Asuransi*, Jemsi: Jurnal Ekonomi Manajemen dan Sistem Informasi Volume 2 Issue 6, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana, hal. 773

³⁴ Dwi Tatak Subagiyo & Fries Melia Salviana, 2016, *Hukum Asuransi*, PT Revka Petra Media, Surabaya, hal. 17

kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tak tertentu.³⁵ Persetujuan atau perjanjian secara umum diatur dalam buku III BW, pengertian perjanjian itu sendiri, diatur dalam Pasal 1313 BW yang menyatakan bahwa persetujuan adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Jadi, perjanjian adalah hubungan hukum antara dua pihak atau lebih berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum. Hubungan hukum adalah satu hubungan yang akibatnya diatur oleh hukum hal ini perlu diperhatikan sebab pergaulan sehari-hari terdapat berbagai macam hubungan yang akibatnya diatur oleh hukum.³⁶

Perjanjian asuransi tidak boleh terlepas dari syarat sahnya perjanjian yang diatur di dalam Pasal 1320 BW. Menurut ketentuan Pasal 1320 BW, terdapat 4 syarat sahnya perjanjian, yaitu:³⁷

a. Kesepakatan (*Consensus*)

Tertanggung dan penanggung sepakat mengadakan perjanjian asuransi. Kesepakatan tersebut pada pokoknya meliputi:

- 1) Obyek Asuransi;
- 2) Pengalihan risiko dan Pembayaran Premi;
- 3) Evenemen dan ganti kerugian;
- 4) Syarat-syarat khusus asuransi.

b. Kecakapan atau Kewenangan (*Authority*)

Kecakapan dalam perjanjian asuransi dapat dinyatakan dengan dengan kewenangan atau wewenang dari kedua belah pihak, baik itu dari pihak Penanggung ataupun dari pihak Tertanggung.

c. Obyek Tertentu (*Fixed Obyek*)

Obyek asuransi dapat dikatakan sebuah harta kekayaan yang memiliki nilai ekonomi, sehingga dapat dihargai dengan sejumlah uang. Obyek asuransi ini memiliki hak subyektif yang tidak berwujud, hak subyektif ini

³⁵ Fanisyah Fazri & Lili Kurniawan, *Loc.Cit.*

³⁶ Irius Yikwa, 2015, *Aspek Hukum Pelaksanaan Perjanjian Asuransi*, Lex Privatum, Vol.III/No. 1, Fakultas Hukum Universitas Samratulangi, hal. 134

³⁷ Dwi Tatak Subagiyo & Fries Melia Salviana, *Loc.Cit.*

disebut dengan kepentingan. Artinya kepentingan akan selalu mengikuti dimana obyek asuransi itu berada. Pasal 268 KUHD memberikan pengertian mengenai kepentingan, yaitu:

- 1) Dapat dinilai dengan uang;
- 2) Dapat terancam bahaya;
- 3) Tidak dikecualikan oleh Undang-Undang.

d. Kausa yang halal/diperbolehkan (*Legal Cause*)

Kausa yang halal atau diperbolehkan maksudnya adalah isi perjanjian asuransi itu tidak dilarang oleh Undang-Undang, tidak bertentangan dengan dengan ketertiban umum, dan tidak bertentangan dengan kesusilaan. Dapat diartikan pula dengan obyek yang dilarang untuk diperdagangkan, tidak adanya kepentingan, tidak adanya pembayaran premi guna mengalihkan risiko.³⁸

Keberadaan perjanjian tidak hanya mencerminkan kesepakatan antara pihak-pihak yang terlibat, tetapi juga menjadi instrumen utama dalam memberikan kepastian hukum dan perlindungan bagi para pihak. Oleh karena itu, pemahaman mengenai unsur-unsur perjanjian menjadi hal yang sangat penting dalam menganalisis keabsahan dan akibat hukum yang ditimbulkannya. Untuk membuat ketentuan-ketentuan di dalam perjanjian/kontrak, harus ada unsur-unsur yang dapat dijadikan acuan.³⁹ Dalam suatu kontrak atau perjanjian terdapat tiga unsur, yaitu sebagai berikut:⁴⁰

- a. Unsur Esensialia merupakan unsur yang harus ada di dalam suatu perjanjian karena tanpa ada kesepakatan mengenai unsur esensialia ini, maka tidak ada perjanjian;
- b. Unsur Naturalia merupakan unsur yang telah diatur di dalam Undang-Undang sehingga apabila tidak diatur oleh para pihak dalam perjanjian,

³⁸ *Ibid.*

³⁹ Frans Satriyo Wicaksono, 2008, *Panduan Lengkap Membuat Surat-Surat Kontrak*, Visimedia, Jakarta, hal. 48

⁴⁰ Ahmadi Miru, 2014, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, Rajagrafindo Persada, Jakarta, hal. 31-32

Undang-Undang telah mengaturnya. Dengan demikian unsur *naturalia* ini merupakan unsur yang selalu dianggap ada dalam perjanjian;

c. Unsur *Aksidentalita* merupakan unsur yang akan nanti ada atau mengikat para pihak jika para pihak telah memperjanjikannya.

Dalam konteks asuransi, hubungan hukum dalam asuransi bisa terjadi karena adanya suatu perjanjian antara pihak penanggung dan tertanggung yang dituangkan dalam polis asuransi, maupun karena adanya peraturan perundang-undangan yang mendasari keterikatan antara penanggung dan tertanggung.⁴¹

Diadakannya perjanjian asuransi bukan berarti bahwa penanggung harus melaksanakan prestasi yang diperjanjikan, dengan membayar ganti rugi kepada pihak tertanggung. Pelaksanaan prestasi tertanggung hanya akan direalisasikan apabila peristiwa tertentu yang diperjanjikan itu terjadi dan menimbulkan kerugian kepada tertanggung. Adapun syarat-syarat yang harus dipenuhi agar penanggung itu melaksanakan prestasinya adalah:⁴²

- 1) Adanya peristiwa yang tidak tertentu;
- 2) Hubungan sebab akibat;
- 3) Cacat atau kebusukan benda;
- 4) Kesalahan sendiri dari tertanggung;
- 5) Azas *indemnity* (keseimbangan);
- 6) Nilai benda yang dipertanggungkan;
- 7) Hal-hal yang memberatkan risiko;
- 8) Subrogasi;
- 9) Persekutuan dari penanggung;
- 10) Restorno.

Pelaksanaan perjanjian asuransi belum bisa dilakukan atau dilaksanakan apabila belum terjadi risiko pada si tertanggung, namun baru dapat dilaksanakan pada saat terjadi sesuatu hal yang menimbulkan kerugian atau risiko yang terjadi suatu peristiwa yang menimbulkan

⁴¹ Purwanto, 2006, *Pembaruan Definisi Asuransi dalam Sistem Hukum di Indonesia*, Risalah Hukum Vol. 2, No. 2, Fakultas Hukum Unmul, hal. 91

⁴² Irius Yikwa, *Op.Cit.*, hal. 135

kerugian pada si tertanggung. Dengan demikian pelaksanaan perjanjian asuransi tidak terlepas dari ketentuan yang berlaku pada Pasal 1320 BW karena terjadi kesepakatan para pihak, memenuhi syarat kedewasaan untuk melakukan perjanjian, apa yang diperjanjikan adalah sesuatu hal tertentu dan tidak bertentangan ketentuan yang berlaku. Asas dan prinsip yang berlaku dalam perjanjian asuransi yaitu berdasarkan asas konsensual, kebebasan berkontrak, mengikat, asas kepercayaan, asas persamaan, keseimbangan, serta asas kepastian hukum dan iktikad baik. Sedangkan prinsip yang berlaku dalam perjanjian asuransi yang terpenting adalah iktikad baik kedua belah pihak antara penanggung dan tertanggung serta keseimbangan yang artinya penanggung dapat menggantikan ganti rugi kepada si tertanggung sesuai apa yang telah diperjanjikan antara kedua belah pihak.⁴³

4. Risiko Asuransi

Perusahaan asuransi memiliki tanggung jawab untuk membayar klaim yang diajukan oleh nasabah secara objektif dan tepat waktu. Mereka juga harus melindungi kepentingan nasabah dengan memberikan informasi yang jelas dan transparan mengenai polis asuransi, menawarkan produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, dan memberikan pelayanan yang baik. Selain itu, perusahaan asuransi juga harus menjalankan praktek bisnis yang adil dan jujur. Mereka harus memberikan informasi yang akurat mengenai polis asuransi, termasuk cakupan, pengecualian, dan ketentuan lainnya.⁴⁴

Premi yang diterima dari nasabah harus digunakan dengan tepat untuk membayar klaim dan menjaga stabilitas keuangan perusahaan. Apabila terjadi sengketa atau perselisihan, perusahaan asuransi memiliki tanggung jawab untuk menangani sengketa dengan baik. Mereka harus memiliki prosedur yang jelas dan transparan dalam menangani keluhan dan sengketa, serta berupaya mencari solusi yang adil dan memuaskan bagi semua pihak yang terlibat. Perusahaan asuransi juga harus mematuhi

⁴³ Fanisyah Fazri & Lili Kurniawan, *Op.Cit.*, hal. 783

⁴⁴ Muhammad Hafizh Ramadhana, *Loc.Cit.*

peraturan dan regulasi yang berlaku dalam industri asuransi. Mereka harus melaporkan data keuangan, menjaga kecukupan modal, dan memenuhi persyaratan yang ditetapkan untuk melindungi nasabah dan menjaga stabilitas industri asuransi. Kewajiban dan tanggung jawab pihak asuransi ini penting untuk menciptakan kepercayaan dan keadilan dalam industri asuransi. Dengan memahami kewajiban ini, nasabah dapat memiliki harapan yang realistis terhadap layanan yang mereka terima, sedangkan perusahaan asuransi diharapkan menjalankan praktik bisnis yang etis, adil, dan bertanggung jawab.⁴⁵ Hak dan kewajiban penanggung dan tertanggung timbul pada saat ditutupnya asuransi walaupun polis belum diterbitkan. Penutupan asuransi dalam prakteknya dibuktikan dengan disetujuinya aplikasi atau ditandatanganinya kontrak sementara (*cover note*) dan dibayarnya premi. Selanjutnya sesuai ketentuan perundangan-undangan yang berlaku, penanggung atau perusahaan asuransi wajib menerbitkan polis asuransi (Pasal 255 KUHD).⁴⁶

Risiko dalam industri perasuransian diartikan sebagai ketidakpastian dari kerugian finansial atau kemungkinan terjadi kerugian. Ketidakpastian dan peluang kerugian ini dapat disebabkan oleh berbagai macam hal, antara lain ketidakpastian ekonomis, ketidakpastian yang berkaitan dengan alam, ketidakpastian terjadinya perang, pembunuhan, pencurian dan sebagainya. Adapun pengklasifikasian beberapa risiko di antaranya:⁴⁷

a. Risiko murni

Risiko murni adalah suatu risiko yang apabila benar-benar terjadi, akan memberikan kerugian dan apabila tidak terjadi, tidak akan memberikan kerugian dan tidak juga memberikan keuntungan.

b. Risiko spekulatif

Risiko spekulatif adalah risiko yang berkaitan dengan terjadinya dua kemungkinan, yaitu kemungkinan untuk mendapatkan keuntungan dan kemungkinan untuk mendapatkan kerugian.

c. Risiko individu

⁴⁵ *Ibid.*

⁴⁶ Deny Guntara, *Op.Cit.*, hal. 33

⁴⁷ Amanitanovi, *Op.Cit.*, hal. 152

Risiko individu adalah risiko yang dihadapi dalam kehidupan sehari-hari. Ada 3 jenis risiko individu:

1) Risiko pribadi (*personal risk*)

Risiko pribadi adalah risiko yang mempengaruhi kemampuan seseorang untuk memperoleh manfaat ekonomi.

2) Risiko harta (*property risk*)

Risiko harta adalah risiko bahwa harta yang kita miliki hilang, rusak atau dicuri. Dengan kerusakan tersebut, pemilik akan kehilangan kesempatan ekonomi yang diperoleh dari harta yang dimiliki.

3) Risiko tanggung gugat (*liability risk*)

4) Risiko yang mungkin kita alami atau derita sebagai tanggung jawab akibat kerugian atau lukanya pihak lain.

5. Tinjauan Umum Klaim Asuransi

Klaim adalah tuntutan tagihan serta Hak atau sering juga diartikan sebagai menuntut atau meminta untuk pembayaran atau kompensasi.⁴⁸ Klaim merupakan pembayaran satuan yang dilakukan oleh perusahaan asuransi kepada peserta atau ahli waris sesuai dengan isi akad, baik itu klaim karena kontrak sudah habis, klaim kecelakaan, klaim meninggal, maupun klaim kesehatan.⁴⁹

Klaim asuransi adalah Sebuah permintaan resmi kepada perusahaan asuransi, untuk meminta pembayaran berdasarkan ketentuan polis asuransi. Klaim Asuransi yang diajukan akan ditinjau oleh perusahaan untuk validitasnya dan kemudian dibayarkan kepada pihak tertanggung setelah disetujui. Menurut Pasal 246 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) Klaim asuransi adalah tuntutan dari pihak tertanggung sehubungan dengan adanya kontrak perjanjian antara asuransi dengan pihak tertanggung yang masing-masing pihak mengikatkan diri untuk menjamin pembayaran ganti rugi oleh penanggung jika pembayaran premi asuransi telah dilakukan oleh pihak tertanggung, ketika terjadi musibah yang diderita oleh pihak tertanggung. Tujuan dari klaim asuransi adalah untuk memberikan manfaat

⁴⁸ Elda Aldira Laniza Zainal, *Op.Cit.*, hal. 84

⁴⁹ Ayu Gemi Nastiti & Fadilla, *Op.Cit.*, hal. 20

yang sesuai dengan ketentuan dalam polis asuransi kepada pemegang polis (tertanggung).⁵⁰

Agar Klaim Asuransi dapat diproses dan dibayar oleh perusahaan asuransi, ada berbagai ketentuan penting mengenai pengajuan klaim yang harus diperhatikan, di antaranya:⁵¹

- a. Klaim sesuai dengan yang tertera dalam polis. Sebelum mengajukan klaim asuransi, pastikan bahwa polis memiliki manfaat yang sesuai dengan yang tercatat didalam polis asuransi;
- b. Polis masih berlaku (*inforce*). Harus dipastikan juga, bahwa polis masih berada dalam keadaan *inforce*/berlaku/aktif. Jadi agar polis senantiasa dalam keadaan *inforce*, pastikan melakukan pembayaran/transaksi secara rutin (terutama di dua tahun pertama, jangan sampai ada yang bolong);
- c. Polis tidak dalam masa tunggu. Pastikan polis asuransi tidak dalam masa tunggu. Maksudnya masa tunggu adalah masa mulai berlakunya perlindungan asuransi;
- d. Klaim termasuk dalam pertanggungan. Pastikan klaim yang diajukan bukan pengecualian yang tertera dalam polis.

Ada tiga tahapan dalam klaim, yaitu:⁵²

a. *Notification*

Merujuk kepada batas waktu pelaporan klaim, 7, 14, 30 hari sesuai dengan ketentuan polis. Melaporkan kepada perusahaan asuransi secara tertulis (verbal dan diikuti dengan laporan tertulis).

b. *Investigation (Fact-finding Survey di lokasi.)*

Permintaan beberapa dokumen pembuktian atas nilai kerugian dan lainnya penunjukkan jasa penilai kerugian (estimasi nilai klaim diperlukan).

c. *Submission*

Tertanggung mengirimkan dokumen pendukung klaim yang diminta oleh penanggung. Penanggung melakukan pemeriksaan kesesuaian dokumen

⁵⁰ Sri Handayani, 2017, *Pengaruh Penyelesaian Klaim Asuransi Terhadap Pencapaian Target Penjualan Produk Asuransi Ajb Bumiputera 1912 Cabang Bengkulu*, Ekombis Review Vol. 5 No. 1, Fakultas Ekonomi Universitas Dehasen Bengkulu, hal. 79

⁵¹ *Ibid.*, hal. 80

⁵² *Ibid.*

kepada polis, kelengkapan dokumen yang diminta oleh penanggung dan mengirimkan kepada pihak penanggung.

Penyebab klaim asuransi ditolak saat terjadinya suatu musibah atau kejadian yang tak terduga, nasabah asuransi (tertanggung) pasti sangat berharap bisa memperoleh haknya sesuai polis dengan mengajukan klaim. Namun ada kalanya pihak asuransi menolak klaim dari jenis asuransi tersebut. Ada beberapa faktor penyebab klaim ditolak, antara lain:⁵³

- a. Kesalahan nasabah saat mengisi proposal permintaan asuransi pendidikan atau asuransi lain;
- b. Musibah atau risiko yang dialami nasabah tidak dijamin atau disebutkan dalam polis;
- c. Karena nasabah belum melakukan kewajibannya pada perusahaan asuransi, kecuali membayar premi pada tepat waktu;
- d. Klaim terjadi diluar periode polis sebelum masa pertanggungan mulai, atau sesudah masa pertanggungan berakhir;
- e. Nasabah terlambat melaporkan klaim ke perusahaan asuransi;
- f. Nasabah tidak bisa membuktikan kerugian maupun tidak menunjukkan barang bukti;
- g. Perusahaan asuransi terbaik tidak diberi kesempatan untuk melakukan survei atau investigasi sebelum memutuskan pembayaran klaim.⁵⁴

6. Pengertian dan Dasar Hukum Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) memuat bahwa semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat dari proses globalisasi ekonomi harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepastian atas mutu, jumlah dan keamanan barang dan/atau jasa yang diperolehnya di pasar. Bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan

⁵³ Nurdin Nasution, 2023, *Faktor-Faktor Penyebab Terjadinya Penolakan Suatu Klaim Nasabah Asuransi Syariah (Studi Kasus Pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera)*, JRIME: Jurnal Riset Manajemen Dan Ekonomi Vol.1, No.4, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, hal. 62

⁵⁴ *Ibid.*

kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkembangkan sikap perilaku usaha yang bertanggung jawab. Di mana hal ini sejalan dengan Pasal 1 Angka 1 UUPK yang mengartikan perlindungan konsumen sebagai segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.

Dalam pasal yang sama juga ditentukan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Sedangkan pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Kemudian dalam Pasal 2 UUPK dimuat bahwa perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Di mana dalam hal ini sesuai dengan muatan Pasal 3 UUPK dijelaskan bahwa perlindungan konsumen bertujuan untuk:

- a. meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;

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

Masing-masing undang-undang memiliki tujuan khusus, di mana hal itu juga tampak dari pengaturan Pasal 3 UU Perlindungan Konsumen yang mengatur tujuan khusus perlindungan konsumen, sekaligus membedakan dengan tujuan umum sebagaimana dikemukakan berkenaan dengan ketentuan Pasal 2.⁵⁵

Hukum perlindungan konsumen merupakan salah satu bidang dari ilmu hukum. Kedudukannya cenderung bercorak *cross sectoral*. Dalam *science tree* hukum berdasarkan data dari konsorsium ilmu hukum, hukum konsumen digabungkan dengan hukum persaingan dengan nama *Antitrust* dan *Consumers Protection*. Jadi, hukum konsumen hanya ranting kecil dari pohon hukum, yaitu merupakan bagian dari “jangkauan transnasional dari hukum dagang” yang seterusnya merupakan bagian dari hukum dagang III dengan cabang besarnya hukum dagang.⁵⁶

Hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia memiliki dasar hukum yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Dengan adanya dasar hukum yang pasti, perlindungan terhadap hak-hak konsumen bisa dilakukan dengan penuh optimisme. Pada tanggal 30 Maret 1999, Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) telah menyepakati Rancangan Undang-undang (RUU) tentang perlindungan konsumen untuk disahkan oleh pemerintah (setelah selama 20 tahun diperjuangkan), yaitu pada tanggal 20 April 1999.⁵⁷

7. Ruang Lingkup Perlindungan Konsumen

Dalam dunia ilmu hukum sering dikacaukan antara hukum konsumen (*consumer law, consumer protection law*) dan hukum persaingan (*competition law, anti trust law*). Bahkan dalam *science tree* digabung menjadi satu. Kekacauan itu dapat dipahami karena setiap ada persaingan yang tidak sehat

⁵⁵ Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajagrafindo Persada, Jakarta, hal. 34

⁵⁶ Yessy Kusumadewi & Grace Sharon, 2022, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Lembaga Fatimah Azzahrah, Yogyakarta, hal. 29-30

⁵⁷ *Ibid.*, hal. 32

(*unfair competition*) akan berakibat timbulnya kerugian bagi pihak pesaing maupun tersaing dan juga konsumen. Deferensiasi ini dapat didasari dua patokan. Pertama, dari sudut obyek yang disorot. Ada bagian yang disorot secara bersama-sama oleh kedua bidang tersebut, tetapi ada bagian yang hanya disorot oleh salah satunya. Misalnya, hukum tentang tanggungjawab produksi (*product liability*) yang hanya merupakan bidang hukum konsumen. Kedua, dari sudut fokus perlindungan yang dituju. Hukum persaingan lebih mengarah kepada pihak tersaing, sedangkan hukum konsumen tertuju kepada perlindungan pihak konsumen. Hal ini akan menyebabkan perbedaan perangkat hukum yang disediakan masing-masing cabang hukum tersebut. Misalnya, hukum konsumen mengenai gugatan kelompok (*class action*) yang tidak ada pada hukum persaingan.⁵⁸

Hukum Perlindungan Konsumen dalam banyak aspek berkorelasi erat dengan hukum-hukum perikatan perdata, tidak berarti hukum Perlindungan Konsumen semata-mata ada dalam wilayah Hukum Perdata. Ada aspek-aspek Hukum Perlindungan Konsumen yang berada dalam Hukum Publik, terutama Hukum Pidana dan Hukum Administrasi Negara.⁵⁹ Dalam membangun Hukum Perlindungan Konsumen dengan kerangka sistem hukum Indonesia adanya kaitan antara Hukum Perlindungan Konsumen dengan peraturan UU yang mempunyai tujuan memberikan perlindungan kepada konsumen. Sebagaimana diketahui, hubungan hukum dapat ditinjau dari sisi hukum administrasi, perdata, pidana dan hukum acara, baik acara perdata dan pidana. Terjadi fenomena kelahiran bidang hukum baru seperti hukum ekonomi dan hukum bisnis sangat mempengaruhi cara penempatan Hukum Perlindungan Konsumen dalam dua bidang Hukum Ekonomi yaitu Hukum Ekonomi Pembangunan dan Ekonomi Sosial. Dalam Hukum Perlindungan Konsumen, aspek perjanjian ini merupakan faktor yang sangat penting, walaupun bukan faktor mutlak yang harus ada. Dalam perjalanan sejarah Hukum Perlindungan Konsumen, pernah ada suatu kurun waktu yang

⁵⁸ Yessy Kusumadewi & Grace Sharon, *Op.Cit.*, hal. 30

⁵⁹ *Ibid.*, hal. 34

menganggap unsur perjanjian mutlak yang harus ada lebih dahulu, barulah konsumen dapat memperoleh perlindungan yuridis dari lawan sengketanya.⁶⁰

Adanya hubungan hukum berupa perjanjian tentu saja sangat membantu memperkuat posisi konsumen dalam berhadapan dengan pihak yang merugikan hak-haknya. Dalam perikatan dikarenakan adanya perjanjian, para pihak bersepakat untuk mengikat diri melaksanakan kewajiban masing-masing dan untuk itu masing-masing memperoleh hak-haknya. Kewajiban yang dinamakan prestasi dan agar perjanjian itu memenuhi harapan kedua pihak, masing-masing perlu memiliki itikad baik untuk memenuhi prestasinya secara tanggung jawab, dan peranan hukum untuk memastikan bahwa kewajiban memang dijalankan dengan penuh tanggung jawab sesuai kesepakatan semula. Jika terjadi pelanggaran dari kesepakatan atau yang lazim disebut wanprestasi, maka pihak yang dirugikan dapat menuntut pemenuhannya berdasarkan perjanjian. Pengadilan yang memutus apakah gugatan tersebut dibenarkan. Selain perjanjian sumber perikatan lainnya adalah: Undang-Undang yang dibedakan dalam pasal 1352 BW menjadi; Perikatan yang memang ditentukan Undang-Undang dan perikatan yang timbul karena perbuatan orang. Adapun kriteria perikatan yang timbul karena perbuatan orang lain ada yang memenuhi kebutuhan yang disebut perbuatan menurut hukum dan tidak memenuhi ketentuan menurut hukum disebut Perbuatan Melawan Hukum yang terdapat dalam ketentuan Pasal 1365 BW. Gugatan dengan menggunakan Perbuatan Melawan Hukum sangat penting untuk dicermati lebih lanjut karena paling memungkinkan untuk digunakan oleh konsumen sebagai dasar yuridis penuntutan terhadap pihak lawan sengketanya.⁶¹

8. Asas-Asas dan Prinsip Perlindungan Konsumen

Perlindungan hukum bagi konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama yang didasari oleh 5 (lima) asas, dan asas hukum perlindungan

⁶⁰ *Ibid.*, hal 34-35

⁶¹ *Ibid.* hal. 36-37

konsumen tersebut dicantumkan dalam Pasal 2 UU Perlindungan Konsumen yakni:⁶²

- a. Asas manfaat, yakni untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan hukum konsumen harus memberi manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan;
- b. Asas keadilan, memiliki maksud agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan dengan maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen serta pelaku usaha untuk memperoleh haknya, juga melaksanakan kewajibannya secara adil. Asas keadilan juga menghendaki bahwa melalui peraturan hukum perlindungan konsumen, konsumen dan produsen dapat berlaku adil melalui perolehan hak dan kewajiban. Maka dari itu, UU Perlindungan Konsumen mengatur hak dan kewajiban konsumen dan juga pelaku usaha;
- c. Asas keseimbangan merupakan asas guna memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah. Artinya, kepentingan antara konsumen, pelaku usaha dan pemerintah diatur dan harus diwujudkan secara seimbang sesuai dengan hak dan kewajiban masing-masing dalam kehidupan berbangsa dan bernegara;
- d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang serta jasa yang digunakan. Artinya terdapat jaminan hukum bahwa konsumen akan memperoleh manfaat dari produk yang dipakai, dan produk tidak akan mengancam keselamatan konsumen;
- e. Asas kepastian hukum, yakni bertujuan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan hukum konsumen. Kemudian, negara dalam hal ini turut menjamin adanya kepastian hukum tersebut.

⁶² Renata Christha Auli, 2022, 3 *Prinsip dan 5 Asas Hukum Perlindungan Konsumen*, <https://www.hukumonline.com/klinik/a/3-prinsip-dan-5-asas-hukum-perlindungan-konsumenlt62e0d9cc75e23/>, diakses tanggal 16 Mei 2024 pukul 21.10 WITA

Selain asas yang terdapat dalam UU Perlindungan Konsumen, terdapat beberapa prinsip perlindungan konsumen, antara lain:

- a. Prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan/kelalaian (*negligence*), yakni prinsip tanggung jawab yang bersifat subjektif, yaitu ditentukan oleh perilaku pelaku usaha.⁶³ Berdasarkan prinsip ini, kelalaian produsen yang membawa akibat pada kerugian yang dirasakan konsumen adalah faktor penentu adanya hak konsumen untuk mengajukan gugatan ganti rugi pada produsen.⁶⁴ Prinsip ini dibagi menjadi:
 - a) Tanggung jawab berdasarkan kelalaian/kesalahan dengan persyaratan hubungan kontrak, yaitu teori tanggung jawab yang paling merugikan konsumen;
 - b) Tanggung jawab berdasarkan kelalaian/kesalahan dengan beberapa pengecualian terhadap persyaratan hubungan kontrak. Dalam prinsip ini terdapat 3 (tiga) pengecualian terhadap hubungan kontrak, pertama, pengecualian berdasarkan alasan karakter produk membahayakan kesehatan dan keselamatan konsumen. Kedua, pengecualian berdasarkan konsep implied invitation di mana tawaran produk pada pihak ketiga yang tidak memiliki hubungan hukum. Ketiga, jika produk membahayakan konsumen, kelalaian produsen untuk memberitahu kondisi produk saat penyerahan barang dapat melahirkan tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga, walaupun tidak ada hubungan hukum antara produsen dan konsumen;
 - c) Tanggung jawab berdasarkan kelalaian/kesalahan tanpa persyaratan hubungan kontrak;
- b. Prinsip praduga lalai dan prinsip praduga bertanggung jawab dengan pembuktian terbalik. Prinsip ini mengandung arti bahwa dengan adanya beban pembuktian terbalik, kelalaian tidak perlu dibuktikan lagi.⁶⁵
- c. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*), merupakan teori pembalikan atas beban pembuktian oleh pelaku usaha

⁶³ Inosentius Samsul, 2004, *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Universitas Indonesia, Jakarta, hal. 46

⁶⁴ Renata Christha Auli, *Loc.Cit.*

⁶⁵ *Ibid.*

yang digugat. Sehingga pelaku usaha yang digugat harus memberikan bukti-bukti bahwa ia tidak bersalah. Dalam hal ini konsumen sebagai pihak penggugat tidak perlu memberikan bukti kesalahan pelaku usaha sebagai pihak tergugat. Pembuktian seperti ini diatur dalam Pasal 19, 22, 23, dan 28 UUPK.⁶⁶

- d. Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict product liability*), Prinsip ini memiliki dasar bahwa konsumen tidak dapat berbuat banyak untuk memproteksi diri dari risiko kerugian yang disebabkan oleh produk cacat, maka dari itu penerapan prinsip ini terhadap produsen memberikan perlindungan bagi konsumen. Karena, tidak dibebani untuk membuktikan kesalahan produsen akibat penggunaan suatu produk.⁶⁷
- e. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability*), yaitu adanya pencantuman klausul eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuat oleh pelaku usaha. Dalam prinsip ini pihak konsumen dirugikan karena adanya penetapan secara sepihak oleh pelaku usaha. Berdasarkan UUPK pelaku usaha dilarang untuk menentukan klausul secara sepihak yang mana dapat merugikan konsumen, termasuk adanya pembatasan tanggung jawab. Jika terdapat pembatasan mutlak, maka harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan.⁶⁸

9. Lembaga Perlindungan Konsumen

Upaya pemberdayaan dan perlindungan konsumen tidak akan efektif tanpa dukungan dan peran aktif suatu badan atau lembaga yang bertanggung jawab atas pengawasan serta pengembangan kebijakan perlindungan konsumen dalam masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan lembaga khusus yang berfungsi melindungi konsumen, baik yang dibentuk oleh swadaya masyarakat maupun pemerintah. Lembaga ini bertugas memastikan bahwa konsumen terlindungi dari tindakan pelaku usaha yang tidak beritikad baik,

⁶⁶ Aulia Muthiah, 2018, *Hukum Perlindungan Konsumen, Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah*, Pustaka Baru Press, Yogyakarta, hal. 119-120

⁶⁷ Renata Christha Auli, *Loc.Cit.*

⁶⁸ Aulia Muthiah, *Op.Cit.*, hal. 127

mengingat perlindungan hukum yang memadai sangat dibutuhkan agar konsumen dapat berada pada posisi yang setara dengan pelaku usaha.⁶⁹

Dalam UUPK terdapat beberapa badan atau lembaga yang berperan dalam perlindungan konsumen, antara lain Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Ketiga lembaga ini memiliki peran penting dalam memastikan hak-hak konsumen dilindungi serta mencegah pelaku usaha melakukan tindakan yang merugikan konsumen dengan penjelasan sebagai berikut:

a. Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN)

Berdasarkan Pasal 1 Angka 12 UU Perlindungan Konsumen, Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) adalah badan yang dibentuk untuk membantu upaya pengembangan perlindungan konsumen. BPKN dibentuk dalam rangka mengembangkan upaya perlindungan konsumen dan memiliki fungsi dalam memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia. Untuk menjalankan fungsi tersebut, berdasarkan Pasal 34 ayat 1 UU Perlindungan Konsumen, BPKN memiliki tugas sebagai berikut:⁷⁰

- 1) Memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah dalam rangka penyusunan kebijaksanaan di bidang perlindungan konsumen;
- 2) Melakukan penelitian dan pengkajian terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen;
- 3) Melakukan penelitian terhadap barang dan/atau jasa yang menyangkut keselamatan konsumen;
- 4) Mendorong berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;

⁶⁹ Saufi Sutijah, 2019, *Kedudukan Hukum Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat Dalam Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen*, Jurnal Ilmiah Universitas Mataram, hal. 2

⁷⁰ Renata Christha Auli, 2022, 3 *Lembaga Perlindungan Konsumen di Indonesia*, <https://www.hukumonline.com/klinik/a/3-lembaga-perlindungan-konsumen-di-indonesia-lt62e272415e4f4/>, diakses tanggal 17 Mei 2024 pukul 22.28

- 5) Menyebarluaskan informasi melalui media mengenai perlindungan konsumen dan memasyarakatkan sikap berperiphiakan kepada konsumen;
- 6) Menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pelaku usaha; dan
- 7) Melakukan survei yang menyangkut kebutuhan konsumen.

Anggota dari BPKN sendiri terdiri dari pemerintah, pelaku usaha, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, akademisi, dan tenaga ahli. Pada dasarnya, BPKN dibentuk sebagai pengembangan upaya perlindungan konsumen yang berkaitan dengan:⁷¹

- 1) pengaturan hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha;
- 2) pengaturan larangan bagi pelaku usaha;
- 3) pengaturan tanggung jawab pelaku usaha; dan
- 4) pengaturan penyelesaian sengketa konsumen.

b. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM)

Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) diatur dalam Pasal 1 Angka 9 UU Perlindungan Konsumen, yakni sebuah lembaga non-pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen. Pengakuan pemerintah terhadap LPKSM bukanlah tanpa syarat, artinya lembaga tersebut harus terdaftar di pemerintah kabupaten/kota dan bergerak di bidang perlindungan konsumen. Pendaftaran tersebut hanya dimaksudkan sebagai pencatatan, dan bukan perizinan.⁷²

Pada Pasal 46 ayat 1 huruf c UUPK disebutkan bahwa gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi

⁷¹ *Ibid.*

⁷² *Ibid.*

tersebut adalah untuk kepentingan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya.⁷³

Peran lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, yang bergerak di bidang perlindungan konsumen menjadi sangat dibutuhkan dalam masyarakat, perannya yang diakui oleh pemerintah memiliki kesempatan untuk berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat ini berdiri atas perintah undang-undang dan diakui keberadaannya dan memiliki kegiatan sebagaimana rumusan Pasal 44 UUPK, antara lain:⁷⁴

- 1) Menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa;
- 2) Memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukannya;
- 3) Bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen;
- 4) Membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen;
- 5) Melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.⁷⁵

c. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

BPSK adalah badan yang dibentuk oleh pemerintah di setiap daerah untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. Adapun tugas BPSK sesuai dengan yang dimuat dalam Pasal 52 UUPK di antaranya:

- 1) Menangani dan menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha melalui mediasi, arbitrase, atau konsiliasi;
- 2) Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;

⁷³ Anis Mashdurohatun, 2019, *Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teori Dan Praktik)*, UIN Walisongo, Semarang, hal. 120

⁷⁴ Kadi Sukarna, 2016, *Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Terhadap Konsumen Dan Pelaku Usaha*, Jurnal Humani, Vol.6 No.1, Universitas Semarang, hal. 8

⁷⁵ *Ibid.*

- 3) Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku yang merugikan konsumen;
- 4) Melaporkan kepada penyidik apabila ditemukan dugaan pelanggaran pidana dalam perlindungan konsumen.

10. Teori Kepastian Hukum

Dikemukakan oleh Gustav Radbruch bahwa kepastian hukum merupakan tujuan hukum dari aspek juridis atau normatif, yang dalam penelitian ini dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen diberikan akses terhadap adanya kepastian hukum yang tidak saja dalam sistem penyelesaian sengketa, terutama dalam wujud keseimbangan kepentingan konsumen dengan pelaku usaha, melainkan dalam peraturan perundang-undangan secara normatif.⁷⁶ Kepastian hukum (*certainty*) merupakan sesuatu hal yang prinsip dan mendasar yang menjadi harapan semua orang yang tidak kalah pentingnya dengan keadilan. Dengan adanya kepastian hukum, setiap anggota masyarakat dapat mengetahui hak dan kewajibannya menurut hukum, termasuk merupakan wujud perlindungan kepada konsumen karena konsumen dapat mengetahui hak dan kewajibannya, mengetahui kepastian haknya, khususnya dalam mekanisme dan sistem penyelesaian sengketa yang tidak hanya kepada konsumen tetapi juga kepada pelaku usaha dalam menjamin keseimbangan kepentingannya dengan konsumen.⁷⁷

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, arti kepastian hukum adalah perangkat hukum suatu negara yang mampu menjamin hak dan kewajiban setiap warga negara. Perangkat hukum merupakan suatu aturan yang harus dipatuhi oleh setiap warga negara sehingga negara harus mempertimbangkan dengan hati-hati agar perangkat hukum tersebut mampu menjamin hak dan kewajiban setiap warga negaranya agar keberadaan warga negara tersebut terlindungi.

⁷⁶ Hulman Panjaitan, 2021, *Hukum Perlindungan Konsumen: Reposisi Dan Penguatan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan Dan Menjamin Keseimbangan Dengan Pelaku Usaha*, Jala Permata Aksara, Jakarta, hal. 38

⁷⁷ *Ibid.*

Kepastian adalah perihal (keadaan) yang pasti, ketentuan atau ketetapan. Hukum secara hakiki harus pasti dan adil. Pasti sebagai pedoman kelakuan dan adil karena pedoman kelakuan itu harus menunjang suatu tatanan yang dinilai wajar. Hanya karena bersifat adil dan dilaksanakan dengan pasti hukum dapat menjalankan fungsinya. Kepastian hukum merupakan pertanyaan yang hanya bisa dijawab secara normatif, bukan sosiologi. Menurut Kelsen, hukum adalah sebuah sistem norma. Norma adalah pernyataan yang menekankan aspek “seharusnya” atau *das sollen*, dengan menyertakan beberapa peraturan tentang apa yang harus dilakukan. Norma-norma adalah produk dan aksi manusia yang deliberatif. Undang-undang yang berisi aturan-aturan yang bersifat umum menjadi pedoman bagi individu bertingkah laku dalam bermasyarakat, baik dalam hubungan dengan sesama individu maupun dalam hubungannya dengan masyarakat. Aturan-aturan itu menjadi batasan bagi masyarakat dalam membebani atau melakukan tindakan terhadap individu. Adanya aturan itu dan pelaksanaan aturan tersebut menimbulkan kepastian hukum.⁷⁸

Kepastian hukum secara normatif adalah ketika suatu peraturan dibuat dan diundangkan secara pasti karena mengatur secara jelas dan logis. Jelas dalam artian tidak menimbulkan keragu-raguan (*multi tafsir*) dan logis. Jelas dalam artian ia menjadi suatu sistem norma dengan norma lain sehingga tidak berbenturan atau menimbulkan konflik norma. Kepastian hukum menunjuk kepada pemberlakuan hukum yang jelas, tetap, konsisten dan konsekuen yang pelaksanaannya tidak dapat dipengaruhi oleh keadaan-keadaan yang sifatnya subjektif. Kepastian dan keadilan bukanlah sekedar tuntutan moral, melainkan secara *factual* mencirikan hukum. Suatu hukum yang tidak pasti dan tidak mau adil bukan sekedar hukum yang buruk.⁷⁹

⁷⁸ L. Tarigan, 2017, *Tinjauan Hukum Terhadap Perjanjian Sewa Menyewa Antara PT. Tuntungan Indahlestari Raya dengan Kodam I/BB Dalam Hal Pengelolaan Lapangan Golf (Studi Kasus Lapangan Golf Bukit Barisan Country Club (BBCC) Tuntungan Medan)*, https://repository.uma.ac.id/jspui/bitstream/123456789/1435/5/138400056_File5.pdf, diakses tanggal 17 Mei 2024 pukul 23.45 WITA

⁷⁹ L. Tarigan, *Loc.Cit.*

11. Teori Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum dapat diartikan dengan upaya melindungi yang dilakukan pemerintah atau penguasa dengan sejumlah peraturan yang ada. Dengan kata lain, perlindungan hukum adalah realisasi dari fungsi hukum dalam memberikan perlindungan.⁸⁰ Secara etimologi, perlindungan hukum berasal dari bahasa Belanda yaitu *theorie van de wettelijke bescherming*. Kata perlindungan hukum menunjukkan arti bahwa hukum itu melindungi sesuatu. Sesuatu yang dilindungi oleh hukum adalah kepentingan manusia, karena memang hukum itu dibuat oleh dan untuk manusia atau masyarakat. Berangkat dari pemahaman ini, kata perlindungan hukum sebenarnya erat kaitannya dengan fungsi hukum dan tujuan hukum. Mengenai apa fungsi hukum pada umumnya ahli hukum sudah sepakat mengatakan, bahwa fungsi hukum merupakan perlindungan kepentingan manusia.⁸¹

Pada prinsipnya, tujuan perlindungan hukum adalah untuk memberikan rasa aman, kepastian dan keadilan bagi masyarakat. Dengan kata “perlindungan” itu sendiri bermakna memberikan pengayoman kepada pihak yang lemah sehingga perlindungan hukum dapat juga diartikan sebagai pengayoman yang diberikan pemerintah kepada seseorang untuk memberikan rasa aman, kepastian dan keadilan terhadap hak-haknya dalam lingkungan masyarakat dan kehidupan berbangsa dan bernegara, baik dalam bentuk pelayanan, peraturan perundang-undangan atau kebijakan lainnya, termasuk dalam lapangan penegakan hukum.⁸²

Teori perlindungan hukum Satjipto Rahardjo ini terinspirasi dari tujuan hukum yang dikemukakan Fitzgerald. Tujuan hukum menurut Fitzgerald adalah untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat dengan cara mengatur perlindungan dan pembatasan terhadap berbagai kepentingan tersebut. Dari konsep itu, Rahardjo mengartikan perlindungan hukum sebagai upaya melindungi

⁸⁰ Tim Hukumonline, 2022, *Teori-Teori Perlindungan Hukum Menurut Para Ahli*, <https://www.hukumonline.com/berita/a/teori-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli-lt63366cd94dcbc/>, diakses tanggal 18 Mei 2024 pukul 17.34 WITA

⁸¹ Hulman Panjaitan, *Op.Cit.*, hal. 48-49

⁸² *Ibid.*, hal. 49

kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu hak asasi manusia kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingan tersebut.⁸³

Philipus M. Hadjon mengemukakan, adanya 2 (dua) bentuk perlindungan hukum bagi rakyat, yaitu perlindungan hukum yang bersifat preventif dan yang bersifat represif. Perlindungan hukum yang bersifat preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa yang mengarahkan tindakan pemerintah untuk bersikap hati-hati dalam pengambilan keputusan berdasarkan diskresi dan perlindungan yang bersifat represif bertujuan untuk menyelesaikan terjadinya sengketa, termasuk penanganannya di lembaga peradilan. Sementara itu, Rafael La Porta dalam *Jurnal of Financial Economics* mengemukakan bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh suatu negara memiliki 2 (dua) sifat, yaitu bersifat pencegahan (*prohibited*) dan bersifat hukuman (*sanction*).⁸⁴

Sehubungan dengan hal tersebut, Wahyu Sasongko mengemukakan bahwa perlindungan hukum dapat diartikan sebagai perlindungan oleh hukum atau perlindungan dengan menggunakan pranata dan sarana hukum. Dalam memberikan perlindungan hukum dapat melalui cara-cara tertentu, antara lain, yaitu dengan:⁸⁵

a. Membuat peraturan, bertujuan untuk:

- 1) Memberikan hak dan kewajiban;
- 2) Menjamin hak-hak para subjek hukum.

b. Menegakkan peraturan melalui:

- 1) Hukum administrasi negara yang berfungsi untuk mencegah (*preventive*) terjadinya pelanggaran hak-hak konsumen dengan perizinan dan pengawasan;
- 2) Hukum pidana yang berfungsi untuk menanggulangi (*repressive*) pelanggaran undang undang perlindungan konsumen, dengan menggunakan sanksi pidana dan hukuman;

⁸³ Tim Hukumonline, *Loc.Cit.*

⁸⁴ Hulman Panjaitan, *Op.Cit.*, hal. 49

⁸⁵ *Ibid.*, hal. 49-50

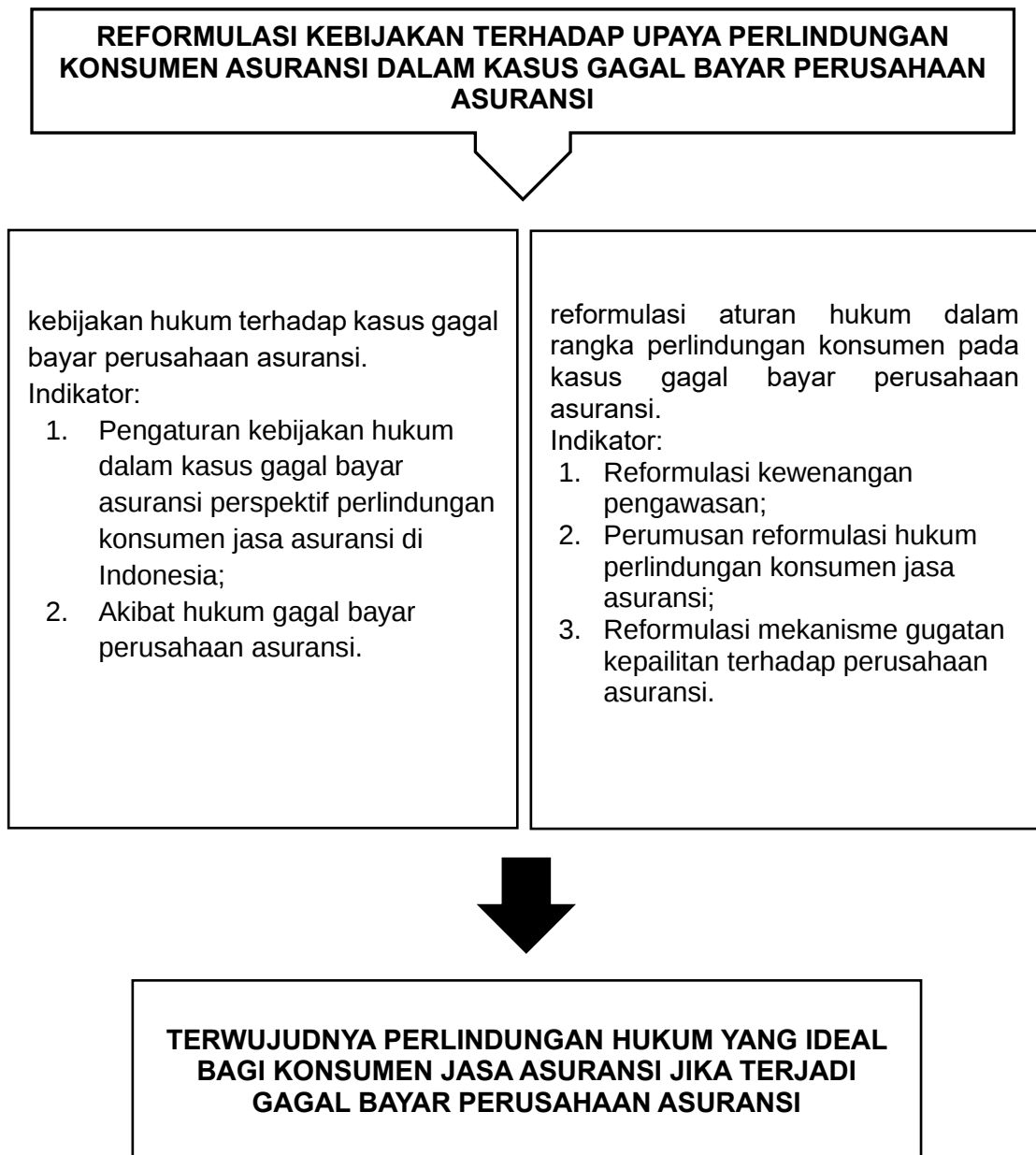
- 3) Hukum perdata yang berfungsi untuk memulihkan hak (*currative; recovery, remedy*) dengan membayar kompensasi atau ganti kerugian.⁸⁶

F.Kerangka Pikir

Kerangka pikir dalam pembahasan penelitian ini menggunakan beberapa teori untuk menjawab permasalahan penelitian yang ada. Berawal dari teori kepastian hukum dan teori perlindungan hukum. Hal ini diperlukan untuk menjawab permasalahan penelitian yaitu perihal kebijakan dalam kasus gagal bayar perusahaan asuransi saat ini yang sedang marak terkesan kurang memperhatikan kepentingan konsumen jasa asuransi dan hanya berfokus pada penegakan hukum pidana saja pada pelaku. Indikator yang digunakan adalah perihal pengaturan perlindungan konsumen jasa asuransi di Indonesia dan akibat hukum yang ditimbulkan apabila terjadi gagal bayar serta upaya perlindungan hukum bagi konsumen jasa asuransi di Indonesia, sedangkan pada rumusan reformulasi aturan hukum dalam rangka perlindungan konsumen pada kasus gagal bayar perusahaan asuransi menggunakan indikator sistem reformulasi kewenangan pengawasan serta perumusan reformulasi hukum perlindungan konsumen jasa asuransi.

⁸⁶ *Ibid.*

Bagan Kerangka Pikir



BAB II

METODE PENELITIAN

A. Tipe dan Pendekatan Penelitian

Tipe penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian hukum empiris. Penelitian hukum empiris adalah suatu metode penelitian yang berfungsi untuk dapat melihat hukum dalam artian nyata serta meneliti bagaimana bekerjanya hukum di lingkungan masyarakat.⁸⁷ Ruang lingkup penelitian hukum empiris terdapat identifikasi penerapan hukum dan reformulasi hukum. Pemilihan tipe penelitian ini untuk melihat kenyataan yang terjadi mengenai penerapan hukum serta reformulasi hukum dalam menangani kasus gagal bayar perusahaan asuransi di Indonesia yang dikaitkan dengan perlindungan konsumen.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Kejaksaan Agung Republik Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan Kantor Wilayah Makassar. Pemilihan lokasi penelitian dipilih untuk mendapatkan data dan informasi yang dibutuhkan berkaitan dengan penelitian ini serta berdasarkan proses penegakan hukum dan perlindungan konsumen dalam rangka penegakan hukum pidana bidang asuransi.

C. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer dalam penelitian ini yaitu data yang diperoleh langsung dari lapangan penelitian atau tempat penelitian yaitu dari staf Jaksa pada Kantor Kejaksaan Agung Republik Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan Makassar.
2. Data Sekunder Merupakan data yang diperoleh dari bahan-bahan pustaka berupa peraturan perundang-undangan, buku-buku, jurnal ilmiah, tesis, dan sumber-sumber lain yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

⁸⁷ Irwansyah, 2020, *Refleksi Hukum Indonesia*, Yogyakarta: Mirra Buana Media, hlm. 226

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

1. Studi lapangan, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari lapangan penelitian dengan cara melakukan wawancara dengan narasumber untuk mengumpulkan data serta fakta-fakta dilapangan sebagai kajian ilmu hukum. Dilakukan dengan tanya jawab secara langsung dengan sistematis, jelas dan terarah sesuai dengan isu hukum yang diangkat dalam penelitian ini. Wawancara akan dilakukan dengan narasumber yang berkompeten untuk mendapatkan fakta yang akurat yakni pada Kantor Kejaksaan Agung Republik Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan Makassar.
2. Studi kepustakaan, yaitu data yang diperoleh dari berbagai sumber data primer dengan cara mempelajari literatur yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan seperti buku, jurnal dan lainnya.

E. Analisis Data

Data yang berhasil dikumpulkan akan dipahami secara deskriptif kualitatif. Analisis deskriptif kualitatif adalah metode yang mengungkapkan kejadian atau fakta, keadaan, fenomena, yang terjadi pada saat penelitian dengan menggambarkan dan menguraikan data yang bersangkutan dengan menggambarkan dan menguraikan data yang bersangkutan dengan kejadian menekankan pada aspek pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah.