

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dewasa ini kemajuan di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi mempengaruhi pembangunan ekonomi yang ditandai dengan meningkatnya kesejahteraan masyarakat. Kemajuan tersebut juga berkaitan dengan sektor industri jasa keuangan di mana asuransi menjadi bagiannya. Resiko masa depan yang tidak dapat diprediksi baik resiko pada saat masih hidup maupun resiko ketika mengalami kematian menjadi alasan utama asuransi merupakan suatu hal yang fundamental dalam kehidupan masyarakat. Dengan asuransi, risiko dimungkinkan dapat dialihkan kepada pihak penanggung, maka pihak tersebut mengikatkan diri akan mengganti kerugian apabila resiko itu benar- benar menjadi suatu kenyataan kehilangan atas kerugian.¹ Pengertian Asuransi menurut Pasal 246 Kitab Undang- Undang Hukum Dagang (KUHD) yaitu Asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian dengan mana seseorang penanggung mengikatkan diri kepada seseorang tertanggung, dengan menerima suatu premi, untuk penggantian kepada nya karena suatu kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tidak tertentu.

Meningkatnya perkembangan asuransi menciptakan banyaknya variasi produk jasa asuransi yang ditawarkan kepada masyarakat, seperti asuransi jiwa, asuransi kesehatan, asuransi bisnis, asuransi kendaraan, dan lain- lain. Bahkan saat ini banyak perusahaan asuransi yang menawarkan produk asuransi berbalut investasi. Umumnya masyarakat memilih produk yang sederhana dan memberikan kemanfaatan. Kondisi tersebut disatu sisi juga berpotensi membuka peluang kerugian yang diterima konsumen.s

¹ Djoko Prakoso dan I Ketut Murtika, 1987, *Hukum Asuransi Indonesia*, Bina Aksara, Jakarta, hlm.16.

Pihak yang memiliki kedudukan lebih baik memiliki peluang besar untuk melakukan penyalahgunaan keadaan (*misbruik van omstandigheden*)² Perwujudan akan kepastian hukum warga negara dijamin oleh Pasal 28 D ayat (1) Undang- Undang Dasar 1945 (UUD 1945) yang menyebutkan Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum. Oleh sebab itu negara dalam melindungi hak- hak warga negaranya mengeluarkan Undang- undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) guna memberi perlindungan dan kepastian hukum terhadap hak- hak konsumen. Terdapat peraturan perundang-undangan lain diluar UUPK yang mengatur terkait Perlindungan Konsumen seperti Undang- Undang No.21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (UU OJK), dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan (POJK No.1/2013). Hal tersebut menunjukkan bahwa hukum merupakan sarana pembaharuan dalam proses pembangunan nasional. Konsep hukum sebagai sarana pembaharuan adalah hukum dalam arti kaidah atau peraturan hukum yang berfungsi sebagai alat (pengatur) atau sarana pembangunan dalam arti menyalur arah kegiatan manusia ke arah yang dikehendaki oleh pembangunan atau pembaharuan³.

PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) (selanjutnya dalam penelitian ini disebut Jiwasraya) merupakan badan usaha milik negara yang bergerak di Industri Asuransi. Sebagai Perusahaan penyedia asuransi jiwa pertama Jiwasraya memiliki produk polis yang ditawarkan kepada masyarakat. Salah satunya JS *Saving Plan* produk asuransi jiwa sekaligus investasi yang ditawarkan melalui perbankan (*Bancassurance*). Melalui produk JS *Saving*

² Henry P. Panggabean, 2001, *Penyalahgunaan Keadaan (Misbruik van Omstandighegen) sebagai alasan (Baru) Untuk Pembatalan Perjanjian: Berbagai Perkembangannya Hukum di Belanda*, Yogyakarta Liberty, Yogyakarta, hlm.5.

³ Mohtar Kusumaatmadja, 2014, *Hukum Masyarakat Dan Pembinaan Hukum Nasional*, Bina Cipta, Bandung, hlm. 14.

Plan perusahaan Jiwasraya menawarkan keuntungan investasi yang memiliki nilai *return* yang lebih besar dibanding bunga deposito bank, sehingga produk tersebut mendapat antusias yang besar dari masyarakat.⁴

Investasi pada instrumen saham dan reksa dana merupakan cara yang dilakukan perusahaan untuk menambah aset guna mengembangkan usahanya. Pasal 11 dan pasal 21 Undang-Undang No. 40 tahun 2014 tentang Perasuransian mengatur tentang kewajiban tata kelola yang baik bagi perusahaan asuransi. Prinsip tata kelola perusahaan digunakan sebagai perlindungan secara tidak langsung oleh pihak perusahaan terhadap kepentingan-kepentingan para pemegang saham dan nasabah. Prinsip ini digunakan untuk mencegah timbulnya risiko-risiko kerugian dari suatu kebijakan dan kegiatan usaha yang dilakukan oleh perusahaan.⁵

Dalam menginvestasikan kekayaan pemegang polis perusahaan wajib menerapkan prinsip kehati-hatian. Namun Jiwasraya tidak menjalankan prinsip tersebut dalam melakukan investasi polis nasabah. Investasi nasabah ditanam pada saham-saham yang berkualitas rendah atau yang biasa disebut *saham gorengan*. Jiwasraya telah gagal dalam menjamin jiwa pemegang polis, karna menjanjikan imbal hasil investasi yang terlalu tinggi sehingga perusahaan mengalami gagal bayar klaim polis asuransi nasabah.

Dalam pasal 15 Undang-Undang Perasuransian menyebutkan bahwa pengendali wajib ikut bertanggung jawab atas kerugian perusahaan asuransi. Pengendali sendiri merupakan pihak yang secara langsung atau tidak langsung mempunyai kemampuan untuk menentukan dan mempengaruhi tindakan direksi maupun dewan komisaris. Pemerintah sebagai pemilik saham tunggal Jiwasraya memiliki kewajiban untuk

⁴<https://money.kompas.com/read/2019/12/19/172300726/mengenal-js-saving-plan-produk-jiwasraya-yang-tawarkan-return-dua-kali?page=all>, diakses tanggal 20 Maret 2022 pukul 13.22.

⁵ Gunawan Widjaja, 2019, *Transplantasi Trust Dalam Sistem Hukum Indonesia*, Jurnal Sumatera Law Review Vol.2 No.2, hlm. 223.

bertanggung jawab terhadap hal-hal yang terjadi di manajemen atau yang diakibatkan karena kesalahan manajemen.

Dalam usaha mengembalikan kepercayaan masyarakat, Restrukturisasi Polis Jiwasraya menjadi solusi yang dihadirkan pemerintah guna menyelamatkan hak-hak nasabah. Restrukturisasi Polis Jiwasraya merupakan program normalisasi tarif bunga serta penyesuaian manfaat dan biaya asuransi. Namun sejumlah nasabah menyatakan keberatan atas skema tersebut karena dinilai merugikan. Mulai dari proses pembentukan Program restrukturisasi yang tidak melibatkan nasabah secara langsung, pengurangan manfaat polis, hingga pengembalian polis yang membutuhkan waktu lama.

Pasal 4 UUPK mengatur bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan atau penggantian terhadap jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Koordinasi dan kerjasama lembaga dan pihak terkait menjadi hal yang penting dalam upaya melindungi hak-hak konsumen. Hal tersebut yang melatarbelakangi penulis untuk membahas “**Memberdayakan Nasabah Menghadapi Carut Marut Program Restrukturisasi Jiwasraya Melalui Instrumen Hukum Perlindungan Konsumen**” guna meninjau kesesuaian pemenuhan hak-hak konsumen dalam program tersebut.

B. Rumusan Masalah

- 1) Bagaimana perlindungan hukum kepada konsumen dalam pelaksanaan program restrukturisasi Jiwasraya?
- 2) Bagaimana mengoptimalkan perlindungan hukum kepada nasabah Jiwasraya dalam penyelesaian sengketa nasabah Jiwasraya melalui hukum perlindungan konsumen?

C. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan suatu informasi atau gambaran yang jelas dan menyeluruh mengenai pokok-pokok permasalahan yang akan diangkat, agar tidak menyimpang dari permasalahan yang akan diangkat,

4

maka untuk itu penulis memberikan batasan ruang lingkup penulisan yaitu mengenai Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen yang dikaitkan dengan Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang- Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian Terdahulu

Tujuan Penelitian yaitu sasaran yang ingin dicapai oleh penulis dalam sebuah penelitian. Oleh karena itu tujuan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan program restrukturisasi jiwasraya dilihat dari perspektif hukum perlindungan konsumen.
2. Untuk mengetahui dan menemukan hal-hal atau upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk mendapatkan kompensasi/ ganti rugi atas restrukturisasi Jiwasraya yang merugikan nasabah pemegang polis Jiwasraya.

Penelitian yang penulis lakukan ini diharapkan memberikan manfaat secara teoritis maupun praktis.

a. Manfaat Teoritis

Memberikan kontribusi pemikiran atau wawasan yang luas bagi penulis sendiri maupun pembaca pada umumnya, sehingga dapat dipergunakan dalam penulisan karya ilmiah di Bidang Hukum Bisnis.

b. Manfaat Praktis

Memberikan sumbangan pemikiran ataupun masukan bagi berbagai pihak yang memiliki kepentingan khususnya kepada nasabah yang terdampak, OJK Selaku Pengawas Industri Sektor Jasa Keuangan, dan pemangku kebijakan lainnya, Serta memberikan referensi di bidang ilmiah untuk penelitian yang sejenis terkait tinjauan hukum Program Restrukturisasi PT. Jiwasraya dalam perspektif Hukum Perlindungan Konsumen.

E. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian yang akan digunakan menggunakan penelitian yuridis normatif yang dimaksud dengan penelitian normatif adalah penelitian kepustakaan penelitian tersebut mencakup penelitian terhadap asas-asas, sistematika hukum, sinkronisasi vertikal dan horizontal, perbandingan hukum dan sejarah.⁶

2. Metode Pendekatan

Penulisan penelitian ini menggunakan metode pendekatan Perundang-Undangan (*Statute approach*) yang dimana penelitian ini menyangkut Asas-asas dalam peraturan Perundang-undangan, jika demikian pendekatan ini menggunakan legislasi dan regulasi.⁷ Penulis juga menggunakan pendekatan kasus untuk ditelaah untuk referensi bagi penyusunan argumentasi dalam pemecahan isu hukum.⁸ Penulisan penelitian ini juga menggunakan pendekatan konseptual (*Conceptual approach*) dimana penelitian ini akan memberikan sudut pandang analisis dalam memahami permasalahan hukum dilihat dari nilai yang melatarbelakangi penormaan yang terkandung dalam sebuah peraturan. Pendekatan ini juga akan memperjelas penelitian dalam memahami konsep-konsep dasar dalam hukum perlindungan konsumen serta sengketa dalam kasus perasuransian secara umum.⁹

3. Sumber Data-Data

Dalam penelitian yuridis normatif ini penulis menggunakan sumber data sekunder sebagai berikut :

A. Bahan Hukum primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat terdiri dari:

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Undang-Undang No. 8 tahun 1999 Tentang: Perlindungan Konsumen.

⁶ Soerjono Soekanto, & Sri Mamudji, 2001, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, Hlm. 14.

⁷ Petur Mahmud Marzuki, 2005, *Penelitian Hukum*, Kencana, Jakarta, Hlm. 137.

⁸ Ibid., 134

⁹ Ani Purwati, 2020, *Metode Penelitian Hukum Teori & Praktek*, CV Jakad Media Publishing, Surabaya, Hlm.48.

- Undang-Undang No. 40 tahun 2014 Tentang: Perasuransian.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.1/POJK.072013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan
- UU No 11 Tahun 1992 tentang Dana Pensiun
- UU No 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial
- UU No 13 Tahun 1998 Tentang Kesejahteraan Lanjut Usia
- Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 1992 Tentang Penyelenggaraan Usaha Perasuransian
- Dan peraturan perundang-undangan lain yang mengatur perasuransian dan perlindungan konsumen.

B. Bahan Hukum sekunder, yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, seperti, rancangan undang-undang, hasil-hasil penelitian, hasil karya dari kalangan hukum, dan seterusnya.

C. Bahan hukum tersier, yakni bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, seperti kamus, ensiklopedia, indeks kumulatif, dan seterusnya.¹⁰

4. Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian ini digunakan cara melalui penelitian kepustakaan, dengan menggunakan studi kepustakaan/*library research*, mengkaji dan mempelajari bahan-bahan hukum yang merupakan data sekunder. Alat pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan studi dokumen terkait seperti Undang-undang, dan jurnal terkait.

5. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kepustakaan seperti peraturan, yurisprudensi dan literature yang ada hubungannya mengenai implikasi hukum Perlindungan Konsumen.

¹⁰ Soerjono Soekanto, op.cit, hlm, 13