

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Asuransi atau pertanggungan adalah suatu persetujuan atau kesepakatan antara Penanggung dan Tertanggung, yang mana Penanggung mengikatkan diri kepada Tertanggung dengan mendapatkan imbalan premi untuk mengganti segala kerugian yang didapat oleh tertanggung.¹ Ini merupakan sebuah konsep asuransi yang mana antara penanggung dan tertanggung dapat saling memberi. Antara Tertanggung dan Penanggung terdapat suatu persetujuan yang menyebabkan di antara keduanya terdapat hubungan hukum berupa perjanjian pertanggungan. Perjanjian pertanggungan ini merupakan perjanjian timbal balik, yang tercantum dalam suatu akta yang dinamakan polis.²

Polis asuransi adalah polis atau perjanjian asuransi, atau dengan nama apun, serta dokumen lain yang merupakan satu kesatuan tidak terpisahkan dengan perjanjian asuransi, termasuk tanda bukti kepesertaan asuransi bagi pertanggungan kumpulan, antara pihak Penanggung dan pihak pemegang Polis atau tertanggung.³ Penggunaan polis ini dilakukan agar transaksi-transaksi jasa

¹ Radiks Purba, *Memahami Asuransi di Indonesia*, Ctk. Kedua, CV Teruna Grafica, Jakarta, 1995 hlm. 40

² Man Suparman Sastrawidjaja, *Aspek-Aspek Hukum Asuransi Dan Surat Berharga*, P.T. Alumni, Bandung, 1997, Hlm. 18.

³ Pasal 1 angka 1 Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 422/KMK.06/2003 tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Asuransi dan Perusahaan Reasuransi.

dapat dilakukan secara efisien dan praktis tanpa adanya hambatan sebagai akibat

terjadinya “tawar menawar” sebelum menutup suatu perjanjian. Perjanjian asuransi merupakan salah satu bentuk dari bentuk perjanjian baku. Dalam perjanjian baku, klausula-klausula dalam perjanjian telah ditetapkan secara sepihak oleh penanggung sehingga klausula-klausula tersebut cenderung lebih mengutamakan hak-hak penanggung dibandingkan hak-hak tertanggung dan kewajiban penanggung.

Pada perjanjian asuransi terdapat beberapa prinsip yang harus dilaksanakan oleh Tertanggung dan Penanggung, salah satunya adalah prinsip itikad baik (*utmost goodfaith*) yang terdapat dalam Pasal 251 KUHD. Pasal 251 KUHD menentukan bahwa semua pemberitaan yang salah atau tidak benar atau penyembunyian keadaan-keadaan yang diketahui oleh si tertanggung, betapapun jujurnya itu terjadi pada pihaknya yang bersifat sedemikian rupa sehingga perjanjian tidak akan diadakan atau diadakan dengan syarat-syarat yang sama bilamana penanggung mengetahui keadaan yang sesungguhnya dari benda itu, menyebabkan pertanggungan itu batal.

Apabila dicermati secara gramatikal Pasal 251 KUHD hanya menitikberatkan pada tertanggung yang harus beritikad baik (*utmost goodfaith*) ,sedangkan penanggung dalam hal ini yaitu perusahaan asuransi tidak disebutkan didalamnya. Sehingga jelas pasal ini sangat timpang dan terdapat kelemahan serta tidak ada posisi yang seimbang antara tertanggung dan

penanggung. Dalam membaca sebuah pasal sebenarnya Pasal 251 KUHD ini tidak boleh hanya ditekankan tertanggung saja yang diwajibkan untuk beritikad baik (*utmost goodfaith*), namun penanggung juga wajib memiliki itikad baik (*utmost goodfaith*), karena dalam perjanjian asuransi terdapat 4 (empat) prinsip, yaitu :

1. Prinsip kepentingan yang dapat diasuransikan (*Insurable interest*);
2. Prinsip jaminan atas kerugian (*Indemnity*);
3. Prinsip kepercayaan (*Trustfull*);
4. Prinsip itikad baik (*utmost goodfaith*) (*Utmost Goodfaith*).⁴

Prinsip itikad baik ini berhubungan dengan Pasal 1320, 1321, 1323, 1328 dan 1338 KUH Perdata serta Pasal 251 KUHD. Yang di maksud dengan itikad baik dalam Pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata adalah bahwa perjanjian harus dilaksanakan secara pantas dan patut.⁵ Itikad baik bukan saja harus ada pada saat pelaksanaan perjanjian, tetapi juga pada saat dibuatnya atau ditandatanganinya suatu perjanjian.⁶ Agar prinsip itikad baik ini benar-benar terpenuhi sangat diharapkan kepada pihak tertanggung untuk tidak menyalahgunakan kepercayaan yang telah diberikan oleh pihak penanggung. Pihak penanggung juga harus bertikad baik dengan menjelaskan luas jaminan yang diberikan dan hak-hak dari tertanggung.

⁴ Radiks Purba, *Op.Cit*, Hlm. 44

⁵ J. Satrio, 2001, *Hukum Perikatan, Perikatan yang Lahir dari Perjanjian Buku II*, Bandung : PT. Citra Aditya Bakti, Hlm. 177

⁶ Suharnoko, 2004, *Hukum Perjanjian Teori dan Analisa Kasus*, Jakarta : Prenada Media Hlm.4-5

Prinsip Itikad baik (*utmost goodfaith*) bagi Penanggung dalam hal ini diartikan bahwa Penanggung harus memberikan informasi sejelas-jelasnya mengenai segala hal yang berkaitan dengan diri Tertanggung ketika akan atau sedang bergabung dengan asuransi, sehingga tentunya Penanggung tidak diperbolehkan menyembunyikan informasi yang menggiring Tertanggung masuk ke dalam kontrak yang berat sebelah. Penanggung mutlak berkewajiban untuk menjelaskan semua hal yang berkaitan dengan kontrak asuransi, termasuk sebelum dimulai kontrak. Sehingga apabila Penanggung tidak menjelaskan hak dan kewajiban Tertanggung secara jelas, maka Penanggung telah melanggar prinsip itikad baik (*utmost goodfaith*) tersebut.⁷

Kewajiban untuk memberikan fakta-fakta penting tersebut berlaku sejak perjanjian asuransi dibicarakan sampai kontrak asuransi selesai dibuat. Tuti Rastuti memberikan pandangan tentang kewajiban tersebut, yaitu pada saat para pihak menyetujui kontrak tersebut, pada saat perpanjangan kontrak asuransi, pada saat terjadi perubahan pada kontrak asuransi dan mengenai hal-hal yang ada kaitannya dengan perubahan-perubahan itu.⁸

Penerapan asas itikad baik (*utmost goodfaith*) ini harus diterapkan pada seluruh jenis produk asuransi baik tradisional maupun modern oleh Penanggung maupun Tertanggung dengan cara memberikan informasi yang benar kepada masing-masing pihak agar tidak ada pihak yang merasa dirugikan.

⁷ Kun Wahyu Wardana, *Hukum Asuransi Proteksi Kecelakaan Transportasi*, CV. Mandar Maju, Bandung, 2009, Hlm. 37.

⁸ Tuti Rastuti, *Aspek Hukum Perjanjian Asuransi*, Pustaka Yustisia, Yogyakarta, 2011, Hlm. 60

Seiring dengan perkembangannya , kini beberapa perusahaan asuransi telah merambah dunia investasi dan kini dikenal dengan istilah PAYDI atau Produk Asuransi Yang Dikaitkan dengan Investasi yaitu Produk Asuransi yang paling sedikit memberikan perlindungan terhadap risiko kematian dan memberikan manfaat yang mengacu pada hasil investasi dari kumpulan dana yang khusus dibentuk untuk Produk Asuransi baik yang dinyatakan dalam bentuk unit maupun bukan unit.⁹ Salah satu contoh produk asuransi yang dikaitkan dengan investasi ini dimiliki oleh PT. Asuransi Jiwasraya (PERSERO) yang diberi nama dengan *JS Saving Plan* .

JS Saving Plan yang ditawarkan oleh PT. Asuransi Jiwasraya (PERSERO) yaitu produk asuransi jiwa yang mampu menjawab kebutuhan proteksi sekaligus investasi bagi nasabahnya .Tidak hanya memberikan manfaat proteksi meninggal dunia atau cacat tetap total karena kecelakaan, *JS Saving Plan* ini juga memberikan manfaat kepastian investasi sebesar pengembalian pokok dan hasil investasi yang dijamin.¹⁰

Ketentuan dalam asuransi *JS Saving Plan* sendiri antara lain nasabah akan dikenakan premi asuransi jiwa yang dibayarkan setiap bulan , sedangkan untuk investasi berupa uang akan dibayarkan sekali di muka dengan nominal mulai dari Rp.100.000.000 (Seratus Juta Rupiah) dalam periode 5 (lima tahun) dengan bunga yang diberikan 9-13% dan nasabah dapat mengambil uang hasil investasi dan keuntungannya setiap tahun.

Asuransi *JS Saving Plan* milik PT. Asuransi Jiwasraya (PERSERO) sendiri dipasarkan melalui *Bancassurance* , yaitu aktivitas kerja sama antara Perusahaan

⁹ Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 23/POJK.02/2015 Tentang Produk Asuransi dan Pemasaran Produk Asuranasi Pasal 1 Angka 2

¹⁰ <https://www.jiwasraya.co.id/?q=id/product/bancassurance/js-proteksi-plan> diakses pada 31 Oktober 20:51 WIB

dengan bank dalam rangka memasarkan Produk Asuransi .¹¹ Bank yang bekerja sama dengan PT. Asuransi Jiwasraya (PERSERO) diantaranya Standard Chartered Bank, Bank KEB Hana Indonesia, Bank Victoria, Bank ANZ, Bank QNB Indonesia, Bank Rakyat Indonesia (BRI) dan juga BTN.

Tergiernya orang-orang dengan produk *JS Saving Plan* ini dikarenakan beberapa hal diantaranya pertama , bunga yang ditawarkan oleh PT. Asuransi Jiwasraya cukup tinggi , kedua jangka waktu yang telah ditetapkan yaitu selama 5 tahun dan dapat diperpanjang , ketiga nasabah akan tetap memiliki proteksi ditambah dengan investasi , maka dengan begitu nasabah akan mendapatkan keuntungan dua kali lipat dan keempat risiko investasi *JS Saving Plan* ditanggung oleh perusahaan asuransi.

Pada Bulan Oktober Tahun 2018 lalu , terjadi penundaan pembayaran klaim yang dilakukan oleh PT. Asuransi Jiwasraya (PERSERO) kepada nasabah produk asuransi *JS Saving Plan* yang dipasarkan melalui 7 *bancassurance*. Pemberitahuan penundaan pembayaran klaim disampaikan oleh bagian manajemen kepada 7 (tujuh) bank yang bekerja sama dengan Jiwasraya melalui surat elektronik . Total kerugian yang dialami Jiwasraya mencapai 802 Milyar dari 811 Polis . Hal ini terjadi dikarenakan adanya tekanan likuiditas yang dialami perusahaan karena kesalahan dalam mengelola investasi .

Sementara itu , ada dua solusi yang ditawarkan PT. Asuransi Jiwasraya (PERSERO) yang menurut nasabah tidak memperlihatkan akan adanya penyelesaian dari penundaan pembayaran klaim dari produk *JS Saving Plan* yang

¹¹ Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 23/POJK.02/2015 Tentang Produk Asuransi dan Pemasaran Produk Asuranasi Pasal 1 Angka 13

bermasalah tersebut . Kedua solusi tersebut yaitu pertama , Penanggung menawarkan nasabah untuk melakukan *roll over* dengan pemberian bunga *roll over* sebesar 7 persen p.a netto dibayar di muka. Solusi yang kedua yaitu, pemegang polis yang tidak ingin melakukan *roll over* akan diberikan bunga pengembangan efektif sebesar 5,75 persen p.a netto dan Penanggung tetap meminta waktu untuk melakukan pelunasan hingga kuartal II tahun 2019 .

Kedua solusi yang ditawarkan oleh PT. Asuransi Jiwasraya (PERSERO) dianggap tidak memberikan solusi bagi para nasabah karena apabila nasabah melakukan *roll over* nasabah mempertanyakan apakah ada jaminan bahwa setelah *roll over* tersebut klaim mereka benar-benar akan dibayar , ditambah PT. Asuransi Jiwasraya (PERSERO) berjanji akan memberikan bunga sebesar 7% yang dinilai sangat tinggi.

Dalam kasus ini , terlihat bahwa pihak Penanggung tidak bisa memberikan jaminan yaitu perihal waktu pasti kepada nasabah . Beberapa nasabah mengadakan permasalahan ini pada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) karena khawatir pihak Penanggung hanya akan mengumbar janji-janji lain yang pada akhirnya membuat klaim mereka gagal dibayarkan . Nasabah pembeli produk *JS Saving Plan* pun bukan hanya berasal dari Indonesia , tetapi ada warga negara asing salah satunya dari Korea . Dengan tidak diberikannya kepastian waktu kapan pembayaran klaim tersebut cair kepada nasabah baik yang melakukan *roll over* atau tidak , tentu menjadi masalah tambahan khususnya bagi nasabah yang berasal dari luar Indonesia yang mempermasalahkan adanya batas waktu tinggal

mereka di Indonesia dan pada akhirnya mereka harus kembali ke negara asalnya tanpa kepastian tentang klaim yang masih ditunda oleh Penanggung.

Jihyeon Park warga negara Korea Selatan yang berdomisili di Tangerang Selatan, sejak 2010 adalah salah satu pemegang polis Jiwasraya dari KEB Hana Bank di Indonesia. Beliau membeli produk tersebut dari KEB Hana Bank dan pegawai bank tersebut memberitahukan bahwa produk yang ditawarkan tersebut adalah deposito, tanpa ada pemberitahuan bahwa produk *JS Saving Plan* adalah produk asuransi yang dikaitkan dengan investasi. Dalam surat yang dikirimkan pihak KEB Hana pun tertera hanya ada logo bank. Tidak ada tanda-tanda logo Jiwasraya. Pada dokumen yang diberikan KEB Hana Bank terdapat penjelasan perbandingan rate deposito biasa dan rate deposito Jiwasraya. Di dalam dokumen tersebut dijelaskan kisaran deposito Jiwasraya memiliki bunga lebih tinggi. Nasabah juga bisa mendapat cash back. Park saat itu hanya berfokus pada kata 'deposito' tanpa satu pun ada penjelasan mengenai asuransi jiwa maupun investasi

Pada 2016, Park kali pertama membeli produk asuransi Jiwasraya tersebut. Pembayaran premi dan bunga jatuh tempo berjalan lancar. Maka, pada 2017, Park berniat mengajukan *roll over* sebesar Rp450 juta. Polis itu seharusnya jatuh tempo pada Oktober 2018. Namun, Jiwasraya keburu mengalami tekanan likuiditas. Premi sebesar Rp450 juta yang menjadi hak Jihyeon Park belum juga diterima, begitupun ribuan pemegang polis Jiwasraya lain. Park merasa tertipu. Hingga

Oktober 2018, saat jatuh tempo preminya, Park baru mengetahui produk yang ia beli adalah asuransi berbalut investasi, bukan deposito.¹²

Menurut penulis , Prinsip itikad baik (*utmost goodfaith*) yang seharusnya diterapkan oleh Penanggung tidak sepenuhnya dilakukan . Karena seharusnya meskipun pemasaran produk *JS Saving Plan* ini dijual melalui bank atau yang disebut dengan *Bancassurance* , PT. Asuransi Jiwasraya (*PERSERO*) harusnya memberitahukan informasi lengkap dan detail kepada pihak bank yang bekerja sama dengan mereka dan yang akan berhadapan langsung dengan customer tersebut terkait produk yang akan dijualnya kepada nasabah dari 7 bank yang bekerja sama dengan Penanggung , sehingga tidak ada informasi yang hilang atau tidak tersampaikan dan menimbulkan tafsiran yang berbeda pada nasabah.

Dalam hal pencairan klaim , PT. Asuransi Jiwasraya (*PERSERO*) mengirimkan pemberitahuan penundaan klaim melalui surat elektronik dan Pihak Penanggung menawarkan *roll over* dengan suku bunga yang tinggi padahal tidak ada jaminan bahwa yang melakukan *roll over* akan mendapatkan klaimnya secara pasti di tahun berikutnya. Nasabah menganggap Penanggung hanya mengumbar janji manis pada mereka , yang tidak tahu apakah bisa ditepati atau tidak dan jika sampai tidak ditepati hanya akan menambah masalah baru bagi PT. Asuransi Jiwasraya (*PERSERO*) .

Seperti yang sudah dijelaskan pada pemaparan diatas terkait produk *JS Saving Plan* yang dipasarkan melalui *bancassurance* , sebenarnya ada pihak lain yang dapat memasarkan produk asuransi yang biasanya disebut dengan agen . Menurut

¹² <https://tirto.id/jiwasraya-tawarkan-asuransi-berbalut-investasi-nasabah-tertipu-dfff> diakses pada tanggal 02 oktober 2018 . 10.07 WIB

Pasal 1 angka 28 Undang Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian , Agen Asuransi adalah orang yang bekerja sendiri atau bekerja pada badan usaha, yang bertindak untuk dan atas nama Perusahaan Asuransi atau Perusahaan Asuransi Syariah dan memenuhi persyaratan untuk mewakili Perusahaan Asuransi atau Perusahaan Asuransi Syariah memasarkan produk asuransi atau produk asuransi syariah.¹³ Agen sendiri diperoleh dari agency khusus yang telah memberikan training kepada agent nya yang nantinya bukan hanya mendapatkan nasabah yang lebih banyak tapi bisa membantu memberikan informasi selengkap mungkin terhadap nasabah nya sehingga nasabah menjadi cermat dalam memilih produk asuransi yang ditawarkan.

Namun dengan terjadinya penundaan pembayaran klaim investasi *JS Saving Plan* ada pembahasan lain mengenai perlindungan hukum bagi seluruh nasabah *Saving Plan* . Bagaimana dan sampai sejauh manakah hak mereka dilindungi menjadi sebuah pertanyaan besar , karena sebagai nasabah pada sector jasa keuangan tentu harus ada perlindungan hukum yang diberikan salah satunya melalui pelaksanaan asas itikad baik atau sanksi yang diatur dalam peraturan-peraturan terkait .

Berdasarkan pemaparan diatas , maka penulis akan mengambil judul tentang **PENERAPAN ASAS ITIKAD BAIK (*UTMOST GOODFAITH*) OLEH PT. ASURANSI JIWASRAYA (PERSERO) KEPADA NASABAH DAN PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 40 TAHUN 2014 TENTANG USAHA PERASURANSIAN**

¹³ Undang Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian Pasal 1 angka 28

DALAM PENUNDAAN PEMBAYARAN KLAIM INVESTASI PADA
PRODUK ASURANSI *JS SAVING PLAN*.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan asas itikad baik (*utmost goodfaith*) dalam penundaan pembayaran klaim produk asuransi *JS Saving Plan* kepada nasabah oleh PT. Asuransi Jiwasraya (*PERSERO*) menurut Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Usaha Perasuransian ?
2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap hak para nasabah *JS Saving Plan* yang mengalami penundaan pembayaran klaim investasi berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Usaha Perasuransian ?

C. Tujuan

1. Untuk mengetahui penerapan asas itikad baik (*utmost goodfaith*) dalam penundaan pembayaran klaim produk asuransi *JS Saving Plan* kepada nasabah oleh PT. Asuransi Jiwasraya menurut Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Usaha Perasuransian ?
2. Untuk mengetahui perlindungan hukum bagi nasabah *JS Saving Plan* yang mengalami penundaan pembayaran klaim investasi berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Usaha Perasuransian .

D. Kegunaan Penelitian

Secara umum diharapkan penelitian ini dapat memberikan kegunaan baik secara teoritis maupun secara praktis, yaitu :

1. Kegunaan Teoretis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi perkembangan ilmu hukum, khususnya Hukum Perdata yang berkaitan dengan penerapan asas itikad baik (*utmost goodfaith*) oleh PT. Asuransi Jiwasraya (PERSERO) dan perlindungan hukum bagi nasabah *JS Saving Plan* dalam penundaan pembayaran klaim investasi menurut Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian.
- b. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber referensi bagi penelitian lain atau penelitian selanjutnya yang sesuai dengan bidang penelitian yang penulis teliti.

2. Kegunaan Praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran bagi para pejabat pembuat keputusan di setiap wilayah, para akademisi, para praktisi hukum, dan aparat penegak hukum, serta seluruh instansi yang terkait di dalamnya yang berhubungan dengan perasuransian,
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi bagi instansi terkait, dalam merumuskan kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan penerapan asas itikad baik (*utmost goodfaith*) dalam pembayaran klaim produk asuransi , serta dapat dijadikan acuan untuk menyelesaikan permasalahan yang timbul terkait dengan perasuransian khususnya pada pengajuan dan atau

pembayaran klaim asuransi yang dikaitkan dengan investasi dan juga perlindungan hukum bagi nasabah asuransi .

E. Kerangka Pemikiran

Secara yuridis pengertian asuransi terdapat Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Usaha Perasuransian , 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 tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita tertanggung atau pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti; atau
- b. memberikan pembayaran yang didasarkan pada meninggalnya tertanggung atau pembayaran yang didasarkan pada hidupnya tertanggung dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan dan/atau didasarkan pada hasil pengelolaan dana.¹⁴

Perusahaan Asuransi adalah perusahaan asuransi umum dan perusahaan asuransi jiwa.

Menurut Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Usaha Perasuransian dalam pasal 1 angka 23 disebutkan bahwa Tertanggung

¹⁴ Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Usaha Perasuransian Pasal 1 Angka 1

adalah Pihak yang menghadapi risiko sebagaimana diatur dalam perjanjian Asuransi atau perjanjian reasuransi.¹⁵

Produk Asuransi Yang Dikaitkan Dengan Investasi yang selanjutnya disebut PAYDI adalah Produk Asuransi yang paling sedikit memberikan perlindungan terhadap risiko kematian dan memberikan manfaat yang mengacu pada hasil investasi dari kumpulan dana yang khusus dibentuk untuk Produk Asuransi baik yang dinyatakan dalam bentuk unit maupun bukan unit.

Prinsip itikad baik (*utmost goodfaith*) dalam asuransi yaitu Suatu tindakan untuk mengungkapkan secara akurat dan lengkap, semua fakta material (*material fact*) mengenai sesuatu yang akan diasuransikan, baik diminta maupun tidak. Artinya adalah si penanggung harus dengan jujur menerangkan dengan jelas segala sesuatu tentang luasnya syarat atau kondisi dari asuransi dan si tertanggung juga harus memberikan keterangan yang jelas dan benar atas objek atau kepentingan yang dipertanggungkan.

Pembayaran Klaim adalah cara nasabah untuk meminta penggantian kerugian atas hal yang diasuransikan kepada Penanggung yang disertai syarat dan ketentuan yang sudah ditentukan didalam polis .

Menurut Surat Edaran OJK Nomor 32/ SEOJK.05/2016 Tentang Saluran Pemasaran Produk Asuransi Melalui Kerja Sama dengan Bank(*Bancassurance*) pada pasal 1 huruf f polis asuransi adalah akta perjanjian asuransi atau dokumen lain yang dipersamakan dengan akta perjanjian

¹⁵ Undang Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian Pasal 1 angka 23

asuransi, sertadokumen lain yang merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dengan perjanjian asuransi, yang dibuat secara tertulis dan memuat perjanjian antara pihak Perusahaan dan calon pemegang polis, tertanggung, atau peserta.¹⁶

Perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subjek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan.¹⁷ Teori ini menyatakan bahwa perlindungan hukum bagi rakyat merupakan tindakan pemerintah yang bersifat preventif dan represif. Perlindungan hukum yang bersifat preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, sedangkan perlindungan hukum yang bersifat represif bertujuan untuk menyelesaikan terjadinya sengketa.¹⁸

F. Metode Penelitian

1. Metode Pendekatan

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis normatif, yaitu metode pendekatan yang menggunakan data sekunder sebagai sumber utama berupa bahan-bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier.¹⁹ Peraturan hukum mengenai tata cara pengajuan dan atau pembayaran klaim asuransi sebagai analisis dalam kaitannya dengan penerapan asas itikad baik (*utmost goodfaith*) dalam

¹⁶ Surat Edaran OJK Nomor 32/ SEOJK.05/2016 Tentang Saluran Pemasaran Produk Asuransi

¹⁷ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Bagi Rakyat Indonesia*, PT. Bina Ilmu, Suarabaya, 1987, Hlm. 1-2.

¹⁸ Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2007, Hlm. 5.

¹⁹ Zainudin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2010, Hlm. 78

pembayaran klaim produk asuransi yang dikaitkan dengan investasi (PAYDI) yang dimiliki oleh PT. Asuransi Jiwasraya (PERSERO) yaitu produk *JS JS Saving Plan* .

2. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi penelitian dalam skripsi ini termasuk *deskriptif analisis* yang bertujuan menggambarkan secara tepat,²⁰ yaitu memperoleh gambaran yang menyeluruh dan sistematis mengenai teori-teori hukum dan praktik pelaksanaan hukum positif yang berkaitan dengan permasalahan dalam perasuransian khususnya terkait dengan pengajuan dan atau pembayaran klaim asuransi yang dimiliki oleh PT. Asuransi Jiwasraya (PERSERO) yaitu produk *JS Saving Plsn.*

3. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

a. Metode

1) Penelitian Kepustakaan (*library research*)

Tahap penelitian ini dimaksudkan untuk mencari data sekunder yang mencakup :

- a) Bahan Hukum Primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat berupa peraturan perundang-undangan, seperti Kitab Undang-Undang Hukum Perdata , Kitab Undang-Undang Hukum dagang , Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian , Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1998 Tentang Perlindungan Konsumen , PP

²⁰ Amirudin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003, Hlm. 25

No. 73 Tahun 1992 tentang Penyelenggaraan Usaha Perasuransian , Keputusan Menteri Keuangan No. 442/KMK.06/2003 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Asuransi Dan Perusahaan Reasuransi, POJK Nomor 1 Tahun 2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan .

- b) Bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, antara lain buku-buku literatur ilmu hukum, karya ilmiah dari kalangan hukum, , serta bahan lainnya yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian ini.²¹
- c) Bahan Hukum Tersier, yaitu bahan-bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, seperti kamus hukum, Kamus Besar Bahasa Indonesia, dan ensiklopedia.²²

2) Penelitian Lapangan (*field research*)

Penelitian lapangan yaitu suatu cara untuk memperoleh data yang dilakukan dengan mengadakan wawancara kepada informan dengan terlebih dahulu mempersiapkan pokok-pokok pertanyaan (*guide interview*) terkait dengan penerapan asas itikad baik (*utmost goodfaith*) dan perlindungan hukum bagi

²¹ *Ibid*

²² Zainudin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2010, Hlm. 32

nasabah dalam penundaan pembayaran klaim investasi *JS Saving Plan* oleh PT. ASURANSI JIWASRAYA (PERSERO) sebagai pedoman dan variasi-variasi pada saat wawancara.

b. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara pengumpulan data primer dan data sekunder.

Data Sekunder : Data yang di dapat melalui studi kepustakaan untuk memperoleh bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier.

Data Primer : Data yang diperoleh langsung dari sumber pertama, melalui wawancara yang dilakukan secara bebas terpimpin dengan terlebih dahulu mempersiapkan pertanyaan-pertanyaan sebagai pedoman.

4. Metode Analisis

Data yang diperoleh kemudian disusun secara sistematis oleh penulis untuk selanjutnya dianalisa secara kualitatif . Analisa data kualitatif, yaitu suatu metode analisa data yang mendeskripsikan data melalui bentuk kata dan digunakan untuk menafsirkan dan menginterpretasikan data hasil lisan atau tertulis dari orang tertentu dan perilaku yang

diamati,²³ untuk mencapai kejelasan masalah yang akan dibahas terkait dengan penerapan asas itikad baik (*utmost goodfaith*) dan perlindungan hukum bagi nasabah dalam penundaan pembayaran klaim investasi *JS Saving Plan* oleh PT. ASURANSI JIWASRAYA (PERSERO) .



²³ Lexi. J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Rosyda Karya, Bandung, 1991, Hlm.