

BAB III

PENERAPAN PRINSIP ITIKAD BAIK (*UTMOST GOODFAITH*) DALAM PENUNDAAN PEMBAYARAN KLAIM INVESTASI

JS SAVING PLAN DAN PERLINDUNGAN HUKUM BAGI

NASABAH

A. Pelaksanaan Perjanjian Asuransi *JS Saving Plan Jiwasraya*

Perkembangan didalam dunia asuransi kini semakin menarik . Muncul nya berbagai produk asuransi baru banyak memberikan pilihan serta kemudahan bagi Tertanggung dalam mengatur serta mengalihkan risiko yang terjadi karena suatu peristiwa yang tidak pasti .

Salah satu produk asuransi yang banyak diminati adalah jenis asuransi yang dikaitkan dengan investasi atau biasa disebut PAYDI . Menurut Pasal 1 angka 2 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 23 /POJK.05/2015 Tentang Produk Asuransi dan Pemasaran Produk Asuransi 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.¹¹¹

Produk asuransi yang dijual bersamaan dengan investasi , biasanya dijual oleh perusahaan asuransi dengan asuransi jiwa . Asuransi jenis ini termasuk

¹¹¹ Pasal 1 Angka 2 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 23 /POJK.05/2015 Tentang Produk Asuransi dan Pemasaran Produk Asuransi

kedalam *unit link*. *Unit Link* adalah polis asuransi jiwa individu yang memberikan manfaat proteksi asuransi jiwa dan juga kesempatan untuk berpartisipasi secara langsung dalam pengelolaan investasi yang setiap saat nilai polis bervariasi sesuai dengan nilai investasi tersebut.¹¹² Yang membedakannya dengan non *unit link* resiko investasi ditanggung oleh Perusahaan Asuransi.

Salah satu perusahaan asuransi yang menjual produk asuransi bersamaan dengan investasi adalah PT. Asuransi Jiwasraya (PERSERO), produk tersebut diberi nama *JS JS Saving Plan*. Jiwasraya mengeluarkan produk *JS Saving Plan* pada Tahun 2013 yang memberikan perlindungan diri dan juga jaminan dana di masa depan.

JS Saving Plan adalah produk asuransi jiwa berbalut investasi yang ditawarkan melalui bank (*bancassurance*). Produk *JS Saving Plan* ini mengawinkan produk asuransi dengan investasi seperti halnya *unit link*. Bedanya, pada *JS Saving Plan* resiko investasi ditanggung oleh perusahaan asuransi, sementara resiko investasi *unit link* di tangan pemegang polis.¹¹³ Dalam hal ini *JS Saving Plan* milik Jiwasraya termasuk ke dalam asuransi *non unit link*.

JS Saving Plan memiliki durasi kontrak selama 5 (lima) tahun dan nasabah bisa menarik keluar dana investasinya setiap tahun. Ada tujuh bank yang menjadi penjual produk *JS Saving Plan* milik Jiwasraya yakni PT

¹¹²http://www.portofoliokita.com/index.php?option=com_content&view=article&id=51&Itemid=66. Diakses pada 25 Desember 2019, . 16.00 WIB

¹¹³ <https://www.cnbcindonesia.com/market/20191218214713-17-124279/gila-lewati-ihsg-ternyata-jiwasraya-janjikan-return-9-13> Diakses pada 25 Desember, 16.20 WIB

Bank Rakyat Indonesia Tbk (BRI), Standard Chartered Bank, PT Bank Tabungan Negara Tbk (BTN), PT Bank QNB Indonesia, PT Bank ANZ Indonesia, PT Bank Victoria International Tbk (BVIC), dan PT Bank KEB Hana.

Pembayaran premi *JS Saving Plan* pun dilakukan secara sekaligus dengan premi awal mulai dari Rp100 juta. Namun, jumlah premi tersebut bisa berbeda-beda tergantung kebijakan dari masing-masing bank mitra .

Untuk menarik calon investor, *JS Saving Plan* Jiwasraya menawarkan imbal hasil pasti atau *guaranteed return* sebesar 9%-13% per tahun, tergantung masa polis selama periode 2013-2018. Imbal hasil ini menggiurkan karena lebih tinggi dari imbal hasil atau bunga deposito perbankan per tahun di tahun 2018 yang di kisaran 5% sampai 7% per tahun.¹¹⁴ Adapun pencairan produk *JS Saving Plan* Jiwasraya ini bisa dilakukan setiap tahun, tergantung masa polis investor.

Tentu dengan penawaran yang menarik dari sisi bunga yang diberikan oleh Jiwasraya terhadap pembelian produk asuransi *JS Saving Plan* ini membuat nasabah menarik dan ingin membeli produk tersebut . Namun pada Bulan Oktober 2018 , Jiwasraya mengalami sebuah masalah baru yaitu dilakukannya penundaan pembayaran klaim untuk premi investasi *JS Saving Plan* dengan total polis yang jatuh tempo senilai 802 Milyar .

Pelaksanaan perjanjian asuransi *JS Saving Plan* pada awalnya mendatangkan keuntungan dan bahkan menjadi penyokong bagi Jiwasraya

¹¹⁴<https://keuangan.kontan.co.id/news/tabir-investasi-jiwasraya-terbuka-dari-modus-mispricing-sampai-window-dressing?page=all> diakses pada tanggal 25 Desember 2019 ,17.20 WIB

pada 1(satu) decade terakhir . dan di Tahun 2017 Premi *JS Saving Plan* menjadi premi tertinggi dari seluruh premi jiwastraya yakni sekitar 75% .

B. Penyimpangan Prinsip Itikad Baik Oleh Para Pihak Dalam Perjanjian Asuransi *JS Saving Plan* Jiwasraya .

Dalam menjalankan usaha perasuransian , terdapat prinsip-prinsip yang harus dilaksanakan oleh Perusahaan Asuransi salah satunya adalah prinsip itikad baik . Dalam praktik hukum kontrak di Indonesia, itikad baik mengalami perkembangan melalui putusan hakim yang menggunakan wewenang untuk menggali nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat. Beberapa putusan hakim yang mendasarkan asas itikad baik telah mencampuri isi kontrak sehingga tampaknya itikad baik bukan saja ada pada tahapan pelaksanaan kontrak, melainkan juga pada saat pra kontrak (ditandatanganinya atau dibuatnya perjanjian).

Dalam kasus yang saat ini terjadi pada Jiwasraya ditemukan beberapa fakta terkait pelaksanaan prinsip itikad baik yang dianggap kurang memenuhi atau terjadi penyimpangan terhadap prinsip tersebut yang menjadi salah satu penyebab gagal bayarnya Jiwasraya terhadap Nasabah *JS Saving Plan* , diantaranya yaitu :

1. Produk *JS Saving Plan* yang dipasarkan lebih dikenal semacam Deposito bukan produk asuransi .

Seperti diketahui , *JS Saving Plan* milik Jiwasraya dijual melalui *Bancassurance* yaitu aktivitas penjualan oleh Bank yang bekerja sama dengan perusahaan asuransi. Ada 7(tujuh) bank yang bekerja sama dengan Jiwasraya dalam memasarkan produk ini .

Kekeliruan informasi terkait *JS Saving Plan* ini dibuktikan salah satunya dengan banyaknya nasabah Korea Selatan yang membeli produk tersebut melalui Hana Bank dan pihak Hana Bank menyebutkan produk tersebut deposito , bukan produk investasi yang dikawinkan asuransi terlebih pengelolaannya dibawah perusahaan asuransi .

Salah satu warga Korea Selatan bernama Lee Kang Hyun, mewakili 50 warga yang mengadu, menceritakan bahwa dirinya membeli produk *JS Saving Plan* melalui KEB Hana Bank . Manajemen KEB Hana Bank memasarkan produk *JS Saving Plan* seolah-olah seperti deposito demi menari knasabah. KEB Hana Bank menjual kepada nasabah orang Korea seperti deposito.. Orang Korea jadinya mengikuti program KEB Hana.¹¹⁵ Terlebih nasabah korea seletan diberi informasi oleh Hana Bank bahwa produk *JS Saving Plan* dikeluarkan oleh perusahaan Negara sehingga aman.

2. Nasabah tidak mengetahui soal pengelolaan uang investasi

¹¹⁵ <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20191204191945-78-454194/puluhan-warga-korea-adukan-jiwasraya-ke-dpr> diakses pada 25 Desember 2019 . 23.53 WIB

Menurut Rudhiyanto , Koordinator Forum Nasabah Jiwasraya Dikarenakan produk nya yang dijual melalui bank , tentu nasabah tidak bertemu secara langsung dengan pihak Jiwasraya . Uang yang diinvestasikan pun tidak tahu diarahkan kemana , karena pada saat pembelian produk *JS Saving Plan* nasabah hanya bertemu marketing dari Bank bukan Jiwasraya . Selain itu Rudhiyanto juga menyebutkan , para nasabah *JS Saving Plan* tidak menerima report tentang uang yang diinvestasikan . Sehingga nasabah tidak mengetahui secara detail terkait pengelolaan uang investasinya tersebut , dan menganggap karena nasabah bisa menarik keluar dana investasi setiap tahunnya beberapa nasabah menganggap akan aman .

3. Rekayasa harga saham dan laporan keuangan Jiwasraya

Menurut BPK, laporan keuangan perusahaan asuransi milik negara itu yakni Jiwasraya adalah laporan keuangan yang semu. Kondisi ini sudah terjadi sejak tahun 2006 . Raihan laba Jiwasraya yang tercatat dalam laporan keuangan perusahaan itu terjadi karena rekayasa laporan keuangan alias *window dressing*.¹¹⁶

Adanya pemalsuan laporan keuangan atau *window dressing* yang dilakukan oleh direksi agar laporan keuangan terlihat cantik . Padahal kenyataannya laporan keuangan tersebut palsu dan hanya untuk menarik

¹¹⁶ <https://keuangan.kontan.co.id/news/bpk-jiwasraya-sejak-tahun-2006-melakukan-rekayasa-keuangan> diakses pada 25 Desember , 23.58 WIB

nasabah untuk menginvestasikan uangnya. Modusnya melalui saham overprice yang dibeli oleh Jiwasraya, kemudian dijual pada harga negosiasi (di atas harga perolehan) kepada manajer investasi, untuk kemudian dibeli kembali oleh Jiwasraya.

4. Tidak adanya informasi waktu pasti kapan penyelesaian pembayaran klaim investasi tersebut

Hal ini dianggap meresahkan para nasabah karena nasabah *JS Saving Plan* bukan dari orang Indonesia saja tetapi juga warga negara asing seperti Korea. Dimana WNA sendiri mempunyai batas tinggal di Indonesia sehingga akan menyulitkan mereka untuk mengurus uang investasi yang masih belum jelas statusnya, dan akan memakan biaya serta waktu yang lebih besar karena harus bolak balik ke luar negeri

C. Faktor –Faktor yang Menyebabkan Penundaan Pembayaran Klaim Asuransi *JS Saving Plan* Jiwasraya

Terjadinya penundaan pembayaran klaim investasi atas asuransi *JS Saving Plan* milik PT. Asuransi Jiwasraya (PERSERO) sejak Oktober 2018 lalu tentu menjadi berita yang sangat tidak menyenangkan bagi para nasabahnya. Pada sebelumnya Jiwasraya masih sanggup membayar setiap klaim atas asuransi *JS Saving Plan* tersebut. Bahkan di Tahun 2017 pendapatan premi *JS Saving Plan* mencapai 75,3 persen dari total premi Jiwasraya.

Pada 2015, perolehan premi *JS Saving Plan* mencapai Rp 5,15 triliun atau 50,3 persen dari total premi kala itu, pada 2016 meningkat menjadi Rp

12,57 triliun (69,5 persen dari total premi), dan 2017 menjadi Rp 16,54 triliun dengan total premi Rp 21,91 triliun. Pada 2018, perolehan premi JS Plan menyusut menjadi Rp 5,46 triliun atau 51,1 persen dari total premi.¹¹⁷

Namun pada Oktober 2018, Jiwasraya sudah tidak bisa membayar dan melakukan pernyataan penundaan pembayaran klaim *JS Saving Plan* kepada para nasabahnya dengan mengirimkan surat pemberitahuan penundaan melalui *e-mail*.

Tentu dengan adanya penundaan pembayaran klaim tersebut menimbulkan banyak reaksi baik dari nasabah, rakyat, para pengamat asuransi, dan juga pemerintah.

Salah satu pengamat asuransi dari Universitas Indonesia, Hotbonar Sinaga mengatakan Pemerintah harus segera turun tangan karena pertama kalinya dalam sejarah, asuransi jiwa di Indonesia terjadi kasus seperti Jiwasraya. Dimana *JS Saving Plan* ini dijual bersamaan dengan asuransi jiwa, dan dengan adanya kejadian ini bisa mengurangi kepercayaan pemegang polis terhadap asuransi jiwa.¹¹⁸

Hingga di akhir tahun 2019 jumlah total kerugian yang diderita Negara karena ada kasus Jiwasraya kurang lebih 13,9 Triliun. Diantaranya faktornya adalah :

- a. Ada dugaan kesalahan pembentukan harga produk atau investasi atas *JS Saving Plan* Jiwasraya tersebut alias *mispricing*.

¹¹⁷ <https://bisnis.tempo.co/read/1284766/dirut-jiwasraya-blak-blakan-ungkap-penyebab-gagal-bayar-polis/full&view=ok> diakses pada tanggal 26 Desember, 17.00 WIB

¹¹⁸ <https://tirto.id/petaka-jiwasraya-kasus-gagal-bayar-polis-terbesar-di-indonesia-elDc> diakses pada tanggal 26 Desember 2019, 17.30 WIB

Mispricing adalah kondisi harga saham dinilai *overvalue* atau *undervalue* dari nilai wajarnya. Implikasinya jika saham dinilai *overvalue* dari nilai wajarnya, maka perusahaan akan mengeluarkan saham baru. Sebaliknya, jika saham dinilai *undervalue* dari nilai wajarnya, maka perusahaan cenderung akan menerbitkan utang dan membeli kembali sahamnya.¹¹⁹

Dengan *guaranteed return* sebesar 9%-13% yang dijanjikan kepada Nasabah *JS Saving Plan* oleh Jiwasraya tentu menjadi sebuah masalah besar karena bunga tersebut lebih tinggi dari pertumbuhan IHSG dan yield obligasi belum lagi dana tersebut dapat dicairkan setiap tahun, dengan begini maka Jiwasraya akan terus terkena risiko pasar.

Sementara itu imbal hasil yang ditawarkan dari produk *JS Saving Plan* jauh lebih tinggi dibandingkan dengan tingkat imbal hasil deposito di tahun 2018 yang berkisar 5,2%-7%. Tingkat imbal hasil ini juga lebih tinggi dari imbal hasil obligasi korporasi dengan rating single A (idA) hingga triple A (AAA) yang sebesar 8-9,5% per tahun.

Saham-saham yang dikoleksi Jiwasraya sangat fluktuatif yang disebut-sebut masuk dalam kategori saham gorengan. Di sisi lain, aset perusahaan asuransi ini juga tak cukup menalangi

¹¹⁹ <https://keuangan.kontan.co.id/news/tabir-investasi-jiwasraya-terbuka-dari-modus-mispricing-sampai-window-dressing?page=all> diakses pada 26 Desember 2019 , 18.45 WIB

pembayaran polis. Jiwasraya sebenarnya memiliki aset tetapi nilainya menyusut menjadi Rp 2 triliun dari Rp 25 triliun. Sehingga, nilai aset tersebut tidak mungkin diandalkan untuk melunasi pembayaran.

Kondisi kinerja investasi yang terpuruk ini membuat rasio kecukupan modal sampai minus menjadi 805%, jauh di atas modal minimum yang wajib dipenuhi oleh perusahaan asuransi sebesar 120% sebagaimana yang ditetapkan OJK.¹²⁰

b. Lemahnya prinsip kehati-hatian dalam berinvestasi

Akar permasalahan kedua, menurut Direktur Utama PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Hexana Tri Sasongko adalah penempatan investasi yang sangat jauh dari prinsip kehati-hatian. Hal tersebut menimbulkan masalah besar karena di sisi liabilitas, produk *JS Saving Plan* mencatatkan kewajiban berbiaya tinggi.

Menurut Hexana, investasi perseroan digeser ke instrumen saham dan reksadana saham dengan *volatilitas* tinggi untuk mengejar tuntutan imbal hasil jumbo. Jika mengacu pada ketentuan OJK terkait komposisi penempatan investasi, imbal hasil *JS Saving Plan* tidak akan terpenuhi.

Nahasnya lagi, langkah nekat menempatkan risiko yang terkonsentrasi di saham dan reksadana saham *tier 3* berujung

¹²⁰ <https://money.kompas.com/read/2019/12/25/110615426/pengamat-tidak-lazim-perusahaan-asuransi-bisa-rugi-triliunan?page=all> diakses pada 26 desember 2019, 18.55 WIB

bancos. Bahkan, menurut Hexana, saham yang dipilih kala itu merupakan saham yang kinerjanya tidak baik, sehingga semakin membuka gerbang menuju masalah saat ini.

Kalau diinvestasikan dalam bentuk government bond sesuai ketentuan 30 persen (dari total portofolio), itu tidak akan pernah mengejar janji return kepada nasabah. Ketika risiko terkonsentrasi pada portofolio *tier 3*, ketika *market crash* dia turunnya lebih banyak, ketika *market recover* dia mungkin tidak ikut *recover*,"

Berdasarkan rincian aset investasi, Jiwasraya banyak melakukan investasi-investasi pada *high risk asset* untuk mengejar imbal hasil yang tinggi. Berikut adalah rincian aset investasi Jiwasraya sepanjang Tahun 2018 : ¹²¹

1. Saham

Porsi dari total aset finansial adalah sebesar 22,4% atau senilai Rp 7 triliun. Sebesar 5% dari investasi saham dialokasikan ke saham-saham anggota indeks LQ45 (45 saham unggulan dan paling likuid di Bursa Efek Indonesia), sementara sisanya ke saham-saham di luar indeks LQ45.

2. Reksadana

Porsi alokasi reksa dana ditetapkan sebesar 59,1% dari total aset finansial atau senilai Rp 14,9 triliun. Dari jumlah tersebut, hanya

¹²¹ <https://www.cnbcindonesia.com/market/20191220160018-17-124777/jiwasraya-kacau-balau-apakah-sistemik-dan-perlu-bailout> diakses pada tanggal 26 Desember 2019 , 19.30 WIB

2% yang dikelola oleh perusahaan manajer investasi yang terbilang *top tier*.

3. Perusahaan tidak menerapkan portofolio manajemen

Tidak adanya *portofolio guideline* yang mengatur alokasi investasi maksimum pada *high risk asset*. Akibat, dengan kondisi pasar saat ini, mayoritas aset investasi tidak dapat diperjualbelikan karena tidak likuid.

c. Investasi pada “ Saham Gorengan “ .

Jiwasraya menyatakan tidak sanggup membayar premi investasi nasabah *JS Saving Plan* pada Desember 2019 . Produk tersebut adalah asuransi jiwa berbalut investasi hasil kerja sama dengan sejumlah bank sebagai agen penjual. Perusahaan asuransi pelat merah ini menyerah dan tak sanggup memenuhi kewajiban pembayaran yang mencapai Rp 12,4 triliun.

Menilik ke belakang, limbungnya keuangan Jiwasraya terutama karena kesalahan penempatan investasi yang dilakukan manajemen terdahulu. Dalam laporan keuangan Jiwasraya, aset berupa saham pada Desember 2017 tercatat sebesar Rp 6,63 triliun, menyusut drastis menjadi Rp 2,48 triliun pada September 2019. Yang paling parah, terjadi pada aset yang ditempatkan di reksa dana, dimana pada Desember 2017 tercatat sebesar Rp 19,17 triliun, nilainya anjlok menjadi Rp 6,64 triliun pada September 2019. Sementara itu aset lainnya yang ditempatkan di obligasi korporasi dan SUN relatif stabil. Dikutip dari Kontan, penyebab

gagal bayar adalah Jiwasraya banyak melakukan investasi di aset berisiko tinggi untuk mengejar return tinggi.¹²²

d. Penyajian *balance sheet* yang tidak sesuai.

Penyajian *balance sheet* yang tidak sesuai sebetulnya telah ditemukan oleh Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) melalui audit pada Tahun 2015. Ditemukan penyajian *balance sheet* yang *overstated* aset tapi *understated* disisi *liabilitas*, sehingga angka-angka perusahaan sebenarnya semu. Yakni saham divalusi dengan angka tinggi, sedangkan di sisi *liabilitas* perhitungan cadangannya kurang dari ketentuan.

Hal tersebut memberikan dampak signifikan, saat kondisi perekonomian makro mulai bergejolak pada penghujung 2017 dan awal 2018. Investasi-investasi yang ada dalam *balance sheet* tersebut nilainya berjatuhan dan membuat masyarakat mulai meragukan Jiwasraya.

Menurut Hexana jika kita melihat *track record* nya kepercayaan masyarakat mulai menurun pada akhir 2017. Dan jika melihat data empirisnya, pencairan (klaim) terus menerus terjadi mulai tahun 2018.

Gelombang pencairan klaim tersebut berimbas pada kondisi keuangan Jiwasraya karena ketatnya kondisi likuiditas. Kewajiban klaim tidak dapat ditutup dengan penjualan aset, sehingga alat-alat

¹²² <https://money.kompas.com/read/2019/12/25/110615426/pengamat-tidak-lazim-perusahaan-asuransi-bisa-rugi-triliunan?page=all> diakses pada 26 Desember 2019, 18.55 WIB

seperti giro dan deposito mulai dicairkan dan kebutuhan klaim tetap tidak terpenuhi.

Alhasil, pada 15 Oktober 2018 manajemen Jiwasraya kala itu mengumumkan gagal bayar klaim polis *JS Saving Plan* dan hingga akhir tahun 2019 Jiwasraya belum bisa melunasi pembayaran terhadap nasabah *JS Saving Plan*. Sisa likuiditas yang ada digunakan direksi untuk terus beroperasi, karena upaya penyehatan hanya dapat dilakukan jika perseroan terus berjalan.

e. Terjadinya rekayasa harga saham (*window dressing*).

Window Dressing adalah suatu kondisi pada saat harga saham akan cenderung menguat di bursa efek atau bursa saham. Dan kondisi ini biasanya terjadi pada akhir tahun. Tentu saja hal ini menjadi kabar yang sangat menggembirakan bagi beberapa pelaku bursa saham karena akan mendapatkan banyak sekali keuntungannya.¹²³

Window dressing ini tidak terjadi secara sendirinya. Beberapa faktor yang mempengaruhinya seperti *self-fulfilling prophecy* yang menjadi peluang sangat besar terjadinya *window dressing* ini. Selain itu *window dressing* ini juga sering sekali dipicu oleh beberapa usaha yang dilakukan oleh Manajer Investasi dan emiten yang ingin mempercantik kinerja dan juga laporan keuangan mereka menjelang akhir tahun atau menjelang tutup buku.

¹²³<https://www.sahamindonesia.com/kamus-saham-indonesia/istilah-dalam-saham/pengertian-window-dressing/> diakses pada 26 Desember 2019 , 17.20 WIB

Menurut Investopedia, *window dressing* biasanya diasosiasikan dengan manuver yang seringkali dilakukan oleh perusahaan terbuka (emiten), bank, pengelola reksa dana, serta perusahaan finansial lainnya untuk memoles portofolio mereka, atau *Window dressing* juga bisa diartikan sebagai upaya mempercantik laporan keuangan, dengan trik akuntansi untuk membuat neraca perusahaan dan laporan laba rugi tampak lebih baik dari sebenarnya dalam dokumen tersebut bahwa rekayasa harga saham dilakukan misalnya dengan jual-beli saham dengan *dressing* reksadana.

Misalnya, beberapa pengelola reksa dana menjual saham yang sedang melemah dan membeli saham yang sedang menguat guna mengesankan mereka telah memegang saham yang berkinerja baik atau modusnya dilakukan dengan cara Jiwasraya membeli saham yang *overpriced* (kemahalan) kemudian dijual di harga negosiasi (di atas harga perolehan) kepada perusahaan manajer investasi (MI), untuk kemudian dibeli kembali oleh Jiwasraya.¹²⁴

Hal ini dibuktikan dengan aset investasi Jiwasraya yang dominan pada saham dan reksa dana saham yang *underlying* asetnya sama dengan portofolio saham langsung.

f. Tekanan Likuiditas Terhadap Produk *JS Saving Plan* .

Rasio likuiditas adalah rasio yang menunjukkan kemampuan perusahaan dalam memenuhi kewajiban atau membayar utang jangka

¹²⁴ <https://www.cnbcindonesia.com/market/20191220160018-17-124777/jiwasraya-kacau-balau-apakah-sistemik-dan-perlu-bailout> diakses pada 26 Desember 2019, 19.30 WIB

pendeknya. Rasio inilah yang dapat digunakan untuk mengukur seberapa likuidnya suatu perusahaan. Jika perusahaan mampu memenuhi kewajibannya berarti perusahaan tersebut likuid, sedangkan jika perusahaan tidak mampu memenuhi kewajibannya berarti perusahaan tersebut likuid.

Cara mengukur perusahaan itu likuid atau tidak, kita dapat membandingkan komponen yang ada pada neraca, yaitu total aktiva lancar dengan total pasiva lancar (utang jangka pendek). Pengukuran ini dapat dilakukan untuk beberapa periode sehingga terlihat perkembangan likuiditas perusahaan dari waktu ke waktu.

Tekanan likuiditas tersebut terjadi karena penurunan kepercayaan nasabah terhadap produk *JS Saving Plan* yang pada akhirnya menyebabkan penurunan penjualan. Selain itu, tidak ada *backup asset* yang cukup untuk memenuhi kewajiban dan tekanan ini membuat terjadi gagal bayar polis *JS Saving Plan* senilai Rp 12,4 triliun.

Disebabkan oleh penurunan kepercayaan nasabah, *lapse rate* [klaim] secara signifikan meningkat ke 51% dan terus meningkat hingga 85%. Hal tersebut menyebabkan tekanan likuiditas pada Jiwasraya.

Dalam dokumen Periode Penyehatan Jiwasraya disebutkan bahwa periode penyehatan Jiwasraya terbagi dalam lima periode, yakni Periode I 2006-2008, Periode II 2009-2010, Periode III 2011-2012, Periode IV 2013-2017, dan Periode V 2018-sekarang.

Pada Periode I, terungkap bahwa Jiwasraya mengalami

defisit senilai Rp 3,29 triliun di tahun 2006. Isu utama perusahaan adalah adanya defisit yang disebabkan jumlah aset perusahaan yang jauh lebih rendah dari kewajibannya. Pada 2006, dalam dokumen penyehatan Jiwasraya tersebut diketahui defisit perusahaan menembus Rp 3,29 triliun.

Adapun defisit Jiwasraya kemudian semakin membengkak di tahun-tahun berikutnya. Pada tahun 2008, defisit secara internal dihitung mencapai Rp 5,7 triliun, di bawah angka yang diberikan aktuaris independen yang memperkirakan defisit pada tahun 2008 mencapai Rp 8-10 triliun.

Para nasabah yang bisa membaca fenomena tersebut merasa khawatir dan segera menarik uangnya begitupun yang terjadi pada Jiwasraya, dari defisit yang semakin menurun membuat nasabah bergerak cepat dalam menarik dana investasinya dalam waktu yang bersamaan, sehingga Jiwasraya mengalami tekanan likuiditas.

Jiwasraya juga tidak memiliki backup asset yang cukup untuk memenuhi kewajiban sehingga terjadi kasus gagal bayar. Kondisi tersebut lantas berakibat pada dua hal, yakni tekanan likuiditas dan melemahnya solvabilitas atau kemampuan perusahaan untuk memenuhi kewajiban.¹²⁵

Dalam kasus tekanan likuiditas, mayoritas aset investasi yang dimiliki saat ini tidak memiliki nilai dan illiquid, diberhentikannya skema JS

¹²⁵ <https://www.merdeka.com/uang/4-pokok-masalah-jiwasraya-dari-rekayasa-saham-sampai-imbal-hasil-tak-masuk-akal.html> diakses pada 27 Desember 2019 . 05.30 WIB

Saving Plan sehingga penerimaan premi turun, menurunnya pendapatan investasi, serta meningkatnya nilai klaim dan manfaat.¹²⁶

Sementara melemahnya solvabilitas tercermin dalam nilai aset Jiwasraya yang tidak sesuai dengan nilai pasar, sehingga harus dilakukan impairment asset, ekuitas negatif sebesar Rp23,9 triliun dan rasio solvabilitas atau *Risk Based Capital* (RBC) negatif sebesar 805 persen per September 2019, tambahan admitted asset untuk mencapai RBC minimal 120 persen, hingga pembentukan cadangan (*liabilitas understated*) aset belum dilakukan impairment (*overstated*).¹²⁷

D. Upaya Perusahaan Asuransi Jiwasraya Dalam Memenuhi Kewajiban Kepada nasabah

Pada Bulan Oktober , Tahun 2018 lalu ketika Jiwasraya menyatakan melakukan penundaan pembayaran terhadap klaim *JS Saving Plan* ada solusi atau upaya yang ditawarkan kepada nasabahnya , diantaranya :

- a. Menawarkan Program *Roll Over* kepada Nasabah *Saving Plan* Salah satu upaya yang ditawarkan oleh Jiwasraya pada saat awal- awal melakukan penundaan pembayaran kepada nasabahnya ialah menawarkan program *roll over* dengan pemberian bunga yang lebih besar di periode berikutnya dan bunga akan dibayar muka . Namun tawaran ini tidak banyak mengambil simpati para nasabahnya karena dianggap Jiwasraya hanya akan mengumbar janji berupa

¹²⁶ *Ibid*

¹²⁷ *Ibid.*

bunga yang besar saja sedangkan kewajiban utama mereka pada periode pertama belum dapat diselesaikan .

b.Pihak Jiwasraya meminta waktu pelunasan hingga kuartal II 2019 Bagi Nasabah *JS Saving Plan* yang tetap akan mencairkan klaimnya .

Tidak semua solusi yang diberikan dapat diterima oleh Para Nasabah *JS Saving Plan* . Sebagian memilih untuk tetap mencairkan (melakukan klaim) terhadap premi investasi dan bunga yang ada progam *JS Saving Plan* karena melihat kondisi keuangan Jiwasraya yang memburuk . Kekhawatiran pun tidak dapat dibendung oleh Para Nasabah dan tetap memilih mencairkan klaimnya meski dengan bunga flat dan harus menunggu hingga Oktober Tahun 2019 . Hal ini dilakukan karena setelah terjadi nya penundaan pembayaran , nasabah merasa tidak percaya terhadap Jiwasraya dan takut klaim nya berakhir dengan tidak dibayar .

Fakta nya hingga Bulan Oktober 2019 , Jiwasraya belum bisa melakukan pelunasan terhadap nasabah *JS Saving Plan* yang tidak melakukan *roll over* . Bahkan diakhir bulan Oktober lalu 4(empat) Nasabah di Jakarta telah mengajukan gugatan wanprestasi yang ditujukan kepada PT. Asuransi Jiwasraya (PERSERO) Pusat , yang terletak di Jakarta Pusat. Gugatan ini diajukan ke Pengadilan Negeri Jakarta Pusat dengan Nomer Perkara 589/Pdt.G/2019/PN Jkt.Pst .

Menjelang akhir tahun 2019 , situasi Jiwasraya semakin panas dan Jiwasraya menyatakan tidak sanggup membayar semua premi nasabahnya yang ditotal kurang lebih 12,9 triliun .

Para Nasabah pun tak tinggal diam , salah satunya yaitu dengan dibentuknya forum nasabah Jiwasraya yang di Koordinatori oleh Rudhiyanto , hingga akhir Desember 2019 terdaftar 300 lebih Nasabah Jiwasraya *JS Saving Plan* dengan kerugian mulai dari 50 Juta – 30 Miliar Rupiah . Melalui Koordinator Forum Nasabah Jiwasraya ratusan nasabah lainnya mewakili keluhan serta keinginan mereka dalam kasus gagal bayar Jiwasraya dalam asuransi *JS Saving Plan* .

Setelah pernyataan tidak sanggup membayar seluruh preminya , Jiwasraya mempunyai beberapa upaya lain demi menunaikan kewajibannya kepada para nasabahnya yaitu :

- a. PT Asuransi Jiwasraya (Persero) telah membentuk anak usaha baru yaitu PT Jiwasraya Putra.

Tujuan pembentukannya tersebut untuk meningkatkan kinerja usaha perseroan dengan memperbaiki likuiditas perusahaan. Melalui anak usaha barunya tersebut, Jiwasraya menggandeng 4(empat) perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) lainnya untuk mendistribusikan produk barunya. Keempat BUMN tersebut yaitu PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, PT Pegadaian (Persero), PT Kereta Api Indonesia (Persero), dan PT Telkomsel.

Dengan kerja sama tersebut, keempat BUMN berkomitmen untuk memberikan jaringannya untuk memasarkan produk Jiwasraya Putra. Ada pun, produk yang ditawarkan oleh Jiwasraya Putra yaitu asuransi jiwa dan *unitlink*. Mitra strategis tersebut bakal memiliki saham mayoritas dari Jiwasraya Putra. Namun untuk saat ini Jiwasraya masih merupakan pemegang saham mayoritas.¹²⁸

Manajemen baru Jiwasraya saat ini tengah merancang produk baru dengan menggandeng perusahaan reasuransi atau dikenal *financial reinsurance(finre)*.

Skema *finre* ini membantu Jiwasraya dalam hal mentransfer risiko, lantaran portofolio yang dimiliki akan diasuransikan dengan menggandeng perusahaan reasuransi. Produk reasuransi Jiwasraya akan ditargetkan dapat diresmikan antara Oktober atau November 2019.¹²⁹

5. Meminta suntikan dana pada pemerintah

Dalam Rapat Dengar Pendapat (RDP) dengan Komisi XI DPR RI dan Kementerian Keuangan (Kemenkeu), Jiwasraya meminta suntikan dana dari pemerintah sebesar Rp32 triliun untuk memperbaiki likuiditas perusahaan. Pengajuan kucuran dana itu untuk membayar polis jatuh tempo.¹³⁰

¹²⁸ <https://katadata.co.id/berita/2019/09/13/perbaiki-likuiditas-jiwasraya-dirikan-anak-usaha-jiwasraya-putra> diakses pada tanggal 26 Desember 2019 , 17.00 WIB

¹²⁹ <https://katadata.co.id/berita/2019/09/13/perbaiki-likuiditas-jiwasraya-dirikan-anak-usaha-jiwasraya-putra> diakses pada tanggal 26 Desember 2019 , 17,00 WIB

¹³⁰ <https://www.cermati.com/artikel/tak-mampu-bayar-klaim-ternyata-begini-kondisi-jiwasraya> diakses pada tanggal 28 Desember 2019 , 16.00 WIB

Biasanya, perusahaan berstatus milik negara mendapat kucuran modal dari pemerintah dalam bentuk PMN (Penyertaan Modal Negara). Namun, tidak semua BUMN mendapatkan dana segar sebagai modal tambahan dari negara. Ada kriteria dan syarat tertentu bagi BUMN untuk bisa mendapatkan kucuran modal dari pemerintah, di antaranya:¹³¹

1. Terkait mendorong pembangunan infrastruktur
2. Mendorong kedaulatan energy
3. Bergerak pada kedaulatan pangan
4. Program kelangsungan kredit usaha rakyat (UMKM)

Oleh karena itu, Direktur Jenderal Kekayaan Negara Kementerian Keuangan, Isa Rachmawati, mengaku tidak ada opsi penyertaan modal negara kepada Jiwasraya. Akan tetapi pemerintah menyiapkan opsi penyelamatan Jiwasraya bersifat *Business to Business* (B to B).¹³²

E. Kendala yang Dihadapi Perusahaan Asuransi Jiwasraya dalam Membayar Klaim Nasabah JS Saving Plan

Setelah menyatakan gagal bayar terhadap polis *JS Saving Plan* pada Desember 2019 lalu , Jiwasraya tak henti mencari cara agar bisa melunasi klaim kepada para nasabahnya meski waktu yang dibutuhkan cukup lama . Jiwasraya sendiri telah meminta bantuan *bailout* kepada pemerintah namun cara tersebut tidak dianjurkan karena dianggap tidak

¹³¹ *Ibid.*

¹³² *Ibid*

mendidik perusahaan asuransi . Berikut adalah kendala yang di hadapi Jiwasraya dalam melakukan pembayaran klaim investasi pada produk *JS Saving Plan*:

1. Aset yang menurun dan kewajiban yang semakin banyak .

¹³³Dalam surat pemberitahuan bernomor 00709/Jiwasraya/1018, perusahaan menyampaikan bahwa masih memiliki aset sebesar Rp 32,7 triliun yang ditempatkan dalam sejumlah instrumen investasi. Surat bertanggal 15 Oktober 2018 itu ditandatangani oleh Direktur Keuangan Jiwasraya kala itu Danang Suryono.

Di dalam surat tersebut disampaikan bahwa posisi investasi per 30 September 2018 terdapat total investasi sebesar Rp 32,7 T dimana di dalam investasi tersebut terdapat Deposito sebesar Rp 725 M dan Obligasi sebesar Rp 4,5 T. investasi lainnya adalah reksa dana Rp 15,1 triliun, reksa dana unit link Rp 592 miliar. Lalu ada investasi saham Rp 4,4 trilun, KIK EBA Rp 16 miliar, properti Rp 6,7 triliun, penyertaan Rp 516 miliar dan pinjaman polis 95 miliar.

Hasil Rapat Dengar Pendapat yang digelar secara tertutup di Komisi XI DPR pada hari Kamis Tanggal 7 Bulan November 2019 menguak bobroknya kondisi perusahaan tersebut. Seluruh indikator keuangan perusahaan merah. Jumlah aset Jiwasraya

¹³³ <https://finance.detik.com/moneter/d-4839337/umumkan-gagal-bayar-jiwasraya-punya-aset-rp-32-t-di-2018> diakses pada tanggal 28 Desember 2019 , 17.00 WIB

pada kurtal III/2019 hanya Rp25,6 triliun, sementara utangnya Rp49,6 triliun. Artinya, total ekuitas atau selisih aset dan kewajiban Jiwasraya minus 23,92 triliun.

Bisnis perusahaan ini tak bisa lagi menopang kerugian yang menyentuh angka Rp13,74 triliun per September 2019. Sebab premi yang dikumpulkan Jiwasraya tergerus habis-habisan untuk pembayaran bunga jatuh tempo serta pokok polis nasabah yang tidak melakukan *rollover*.

2. Membayar 2 jenis asuransi lain yang sudah jatuh tempo.

Sementara masih adanya kewajiban Jiwasraya untuk melakukan pelunasan pembayaran terhadap klaim investasi nasabah *JS Saving Plan*, diwaktu yang bersamaan Jiwasraya harus membayarkan klaim pada 2 produk asuransi lainnya yang sudah jatuh tempo diantaranya :¹³⁴

1. Pertama, Asuransi Kumpulan-Kesehatan (terdiri dari anak BUMN dan lainnya) dengan 10.705 peserta pemegang polis sebesar Rp34 miliar.
2. Kedua, asuransi perseorangan (saluran distribusi agen) yang pemegang polisnya 312.345 peserta dengan jumlah kewajiban Rp9,29 triliun, serta bancassurance produk *JS Saving Plan* 46.457 peserta dengan kewajiban Rp39,35 triliun. Dari dua jenis asuransi ini, total kewajiban yang

¹³⁴ <https://tirto.id/petaka-jiwassraya-kasus-gagal-bayar-polis-terbesar-di-indonesia-eIDc>
diakses pada 26 desember 2019 17.30 WIB

harus dipenuhi Jiwasraya mencapai Rp16,3 triliun. Rinciannya: Rp12,4 triliun untuk pembayaran polis jatuh tempo (Oktober-Desember 2019) dan Rp3,7 triliun untuk tahun 2020.

3. Kegagalan dalam mengelola asset yang dimiliki dan RBC yang dibawah standar .

Direktur Utama Jiwasraya , Hexana Tri Sasongko mengungkapkan merahnya wajah laporan keuangan perusahaan karena gagal mengelola aset yang dimiliki, di antaranya dalam memilih instrumen investasi khususnya saham.

Asset yang dimiliki asalnya berjumlah 25 triliun dan turun menjadi 2 triliun . Dalam Rapat Dengar Pendapat (RDP) dengan Komisi VI DPR RI, Senin (16/12/2019) Hexana menyampaikan pendapatnya dimana seharusnya maksimal mengalokasikan untuk saham sebesar 20%, itu pun harus saham *blue chips* [saham unggulan], *government bond* [surat utang negara], dan instrumen BI minimal 30%, Alhasil dengan kondisi ini, RBC (*risk based capital*, rasio kecukupan modal) minus 805%. Padahal, aturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menetapkan bahwa modal minimum yang harus dipenuhi oleh perusahaan asuransi baik umum atau jiwa adalah 120%. RBC adalah salah satu metode pengukuran

batas tingkat solvabilitas perusahaan asuransi. Menurut Hexana untuk menuju 120% dalam hal ini menyelamatkan perusahaan dibutuhkan dana Rp 32,89 triliun .¹³⁵

4. Tidak diberikannya dana talangan

Kementerian Keuangan menanggapi permohonan dana talangan atau bailout dari PT Asuransi Jiwasraya (Persero) senilai Rp32,89 triliun. Hal tersebut perlu melewati kajian mendalam.

Direktur Jenderal Pengelolaan Pembiayaan dan Risiko Kementerian Keuangan, Luky Alfirman, mengatakan pertanyaan mendasar terkait permohonan tersebut bukan persoalan apakah pemerintah sanggup atau tidak dalam memberi dana talangan. Permohonan tersebut harus dikaji secara lebih mendalam. Salah satunya terkait tujuan penggunaan dana talangan. Pemerintah akan melihat kondisi anggaran pendapatan dan belanja negara (APBN) terlebih dahulu. Selain itu, paling penting bagi pemerintah yakni pemanfaatan dana juga kondisi perusahaan yang meminta dana talangan.¹³⁶

Dikutip dari **KONTAN.CO.ID**¹³⁷ - **JAKARTA**. Kementerian Keuangan (Kemenkeu) melalui Direktur Jenderal Kekayaan Negara

¹³⁵ <https://www.cnbcindonesia.com/market/20191218232137-17-124281/mau-tahu-modus-beli-saham-gorengan-di-skandal-jiwasraya/3> diakses pada 28 Desember 2019 , . 20.00 WIB

¹³⁶ <https://www.merdeka.com/uang/kata-kemenkeu-saat-asuransi-jiwasraya-ajukan-dana-talangan-rp-3289-t.html> diakses pada 28 Desember 2019 , 20.40 WIB

¹³⁷ <https://keuangan.kontan.co.id/news/terkait-dana-bailout-jiwasraya-kemenkeu-tak-ada-anggaran-di-2020> diakses pada 28 Desember 2019, 21.00 WIB

Kemenkeu , Isa Rachmawarta menyatakan tidak menyediakan dana talangan (*bailout*) untuk pembayaran klaim jatuh tempo nasabah PT Asuransi Jiwasraya pada tahun 2020.

Terkait masalah gagal bayar Jiwasraya, ia menyarankan untuk menanyakan secara langsung kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai lembaga pengawas industri asuransi. Sementara terkait tunggakan Jiwasraya, juga seharusnya ditanyakan kepada pemegang saham yakni Kementerian Badan Usaha Milik Negara (BUMN) bukan ke Kemenkeu.

Dengan tanggapan dari Kemenkeu diatas , Jiwasraya harus mencari jalan lain untuk bisa melunasi pembayaran klaim investasi *JS Saving Plan* kepada para nasabahnya . Walaupun begitu, Kemenkeu akan mengadakan rapat gabungan dengan OJK, serta Kementerian BUMN untuk mencari cara penyelesaian Jiwasraya.

F. Upaya Pemerintah Dalam Mengatasi Permasalahan Penundaan Pembayaran Klaim Asuransi *JS Saving Plan* Jiwasraya Sebagai Perusahaan Milik Negara

Dalam rangka membantu mengatasi permasalahan yang sedang dialami oleh PT. Asuransi Jiwasraya (PERSERO) dimana Jiwasraya adalah salah satu perusahaan asuransi jiwa milik BUMN , Pemerintah akan mempersiapkan beberapa cara agar Jiwasraya bisa menyelesaikan kwajibannya kepada para nasabah *JS Saving Plan* , diantaranya yaitu :

1. Pembentukan holding BUMN Asuransi

Lewat holding ini, pemerintah meyakini bisa membantu permodalan Jiwasraya. Deputi Bidang Usaha Jasa Keuangan, Jasa Survei dan Konsultan Kementerian BUMN Gatot Trihargo mengatakan membantu permodalan Jiwasraya sesuai dengan tujuan utama pembentukan holding yakni untuk menyetakan industri asuransi di Indonesia.

Selain itu sebut Gatot, pembentukan holding ini bisa menekan beban biaya perusahaan dan membuat proses bisnis menjadi lebih efisien. BUMN ingin memperbesar industri asuransi baik dari asuransi jiwa, asuransi umum maupun reasuransi.

Ada beberapa nama perusahaan yang dipastikan masuk dalam holding asuransi. Mereka adalah Asuransi Jiwasraya, Jasa Raharja, Askrindo, Jamkrindo, Jasindo, Reasuransi Nasional Indonesia, Reasuransi Indonesia Utama dan Asuransi Asei. Nantinya Jasa Raharja akan ditunjuk sebagai induk usaha membawahi perusahaan asuransi lain.¹³⁸

2. Pembentukan anak usaha Jiwasraya

Cara lain yang ditempuh Oleh Kementrian BUMN adalah dengan pembentukan anak usaha Jiwasraya . Dikutip dari KOMPAS¹³⁹ Skenario pembentukan anak usaha dinilai paling

¹³⁸ (<https://money.kompas.com/read/2019/05/07/111200526/begini-cara-pemerintah-selamatkan-jiwasraya>) diakses pada 28 Desember 2019 21.15 WIB

¹³⁹ <https://bebas.kompas.id/baca/bebas-akses/2019/12/31/jiwasraya-putra-solusi-realistis-atasi-gagal-bayar-dan-defisit-likuiditas/> Diakses pada 28 Desember 2019 , 22.00 WIB

memungkinkan ditempuh untuk menyelamatkan PT Asuransi Jiwasraya (Persero). Basis pelanggan yang besar diharapkan menjadi sumber penjualan produk untuk menambah aliran kas yang masuk ke perusahaan.

Pengamat industri asuransi Irvan Rahardjo, berpendapat, skenario penyelamatan dengan membentuk anak usaha paling memungkinkan dan realistis. Inisiatif pembentukan anak usaha itu telah mendapat izin dari Otoritas Jasa Keuangan pada September 2019.

Pendirian Jiwasraya Putra melibatkan sejumlah mitra BUMN. Sejauh ini, ada empat BUMN yang akan bergabung mendirikan Jiwasraya Putra, yaitu PT Telekomunikasi Indonesia Tbk (Persero), PT Pegadaian (Persero), PT Kereta Api Indonesia (Persero), dan PT Bank Tabungan Negara Tbk (Persero).

Jiwasraya Putra akan menambah aliran kas yang masuk ke perusahaan induk, berupa dividen ataupun modal dari strategi kemitraan. Namun, penawaran produk asuransi melalui Jiwasraya Putra tetap menghadapi tantangan. Kepercayaan publik mesti dikembalikan melalui perbaikan tata kelola investasi, profil risiko, serta kepatuhan perusahaan yang berkelanjutan.

G. Perlindungan Hukum yang diterima oleh Nasabah JS Saving Plan

Selama kasus Jiwasraya mencuat kepada publik , Nasabah seluruh produk asuransi yang dikeluarkan oleh perusahaan asuransi plat merah ini terus berupaya mencari cara agar hak-hak nya bisa dikembalikan oleh Jiwasraya , begitupun dengan nasabah *JS Saving Plan* .

Nasabah *JS Saving Plan* sendiri bukan hanya berasal dari Indonesia tapi juga dari warga negara asing seperti Korea Selatan . Pada saat tidak dapat menerima klaim investasi yang sudah jatuh tempo dan muncul pernyataan penundaan pembayaran hingga akhirnya gagal bayar , menimbulkan reaksi dari para nasabah Saving Plan dalam dan luar negeri .

Sebanyak 470 warga Korea Selatan yang menjadi nasabah Jiwasraya mengadu ke Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) terkait pembayaran polis yang mandek. Menanggapi hal tersebut Anggota Dewan Komisioner Otoritas Jasa Keuangan (OJK) bidang edukasi dan perlindungan konsumen Tirta Segara mengungkapkan saat ini regulator sudah berupaya memfasilitasi aduan nasabah Jiwasraya.¹⁴⁰

Mereka menyebutkan polis asuransi mendadak tidak bisa dicairkan. Polis tersebut tak cair hingga satu tahun berjalan. Kemudian mereka mulai menghubungi bank yang menjual produk *JS Saving Plan* tersebut yakni Hana Bank. Namun pihak Hana Bank angkat tangan.¹⁴¹

¹⁴⁰ <https://finance.detik.com/moneter/d-4812385/warga-korsel-ngadu-ke-dpr-ojk-jiwasraya-tolong-diselesaikan> , diakses pada 22 Januari 2020 09.30 WIB

¹⁴¹ *Ibid.*

Dalam berita lain juga disebutkan bahwa demi memperoleh hak-hak nya , Forum Nasabah Jiwasraya mengirimkan surat kepada Presiden . Koordinator Forum Komunikasi Pemegang Polis Bancassurance Jiwasraya Rudyantho mengatakan Inti dari surat ini adalah pengaduan akibat kelalaian dan ingkar janjinya Jiwasraya dalam membayar hak-hak pembayaran polis jatuh tempo.¹⁴²

Sebelumnya mereka sudah lakukan tahapan-tahapan yang wajar dilakukan. Dan mengapa akhirnya sampai ke presiden karena pada 26 Desember 2018 mereka datang ke menteri BUMN dengan surat resmi dan sudah diterima namun sampai pada tanggal 16 Januari 2019 belum ada tanggapan . 143

Selain itu Otoritas Jasa Keuangan menyatakan bahwa telah menerima surat aduan dari nasabah PT Asuransi Jiwasraya (Persero) terkait polemik gagal bayar klaim. Bahkan, otoritas menyatakan bahwa telah memfasilitasi aduan tersebut dengan pihak Jiwasraya. Hal tersebut disampaikan oleh Anggota Dewan Komisioner Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen OJK Tirta Segara . Beliau menjelaskan bahwa semua aduan terkait masalah di sektor keuangan akan diterima oleh pihaknya, termasuk masalah Jiwasraya.¹⁴⁴ Bentuk fasilitasi tersebut adalah dengan memeriksa

¹⁴² <https://www.cnbcindonesia.com/investment/20190116131553-21-50920/dicuekin-nasabah-gagal-bayar-jiwasraya-mengadu-ke-jokowi> diakses pada 22 Januari 2020 , Pukul 09.50 WIB

¹⁴³ *Ibid*

¹⁴⁴ <https://finansial.bisnis.com/read/20191209/215/1179310/ojk-klaim-telah-fasilitasi-aduan-nasabah-jiwasraya> diakses pada 22 Januari 2020 , Pukul 10.15 WIB

dokumen aduan, menyampaikan aduan tersebut kepada pihak terkait, dan OJK memerintahkan pihak tersebut untuk segera menyelesaikan sengketanya.

Berdasarkan pemaparan diatas , terlihat bahwa perlindungan hukum yang diberikan terkait hak dan kewajiban baru ditanggapi oleh OJK selaku pengawas dari perusahaan asuransi . Sedangkan untuk kementerian khususnya kementerian keuangan dan kementerian BUMN masih mencari cara lain agar klaim nasabah Jiwasraya bisa segera dibayarkan .

