

## BAB IV

### ANALISIS PENERAPAN ASAS ITIKAD BAIK DALAM PENUNDAAN PEMBAYARAN KLAIM PRODUK ASURANSI *JS SAVING PLAN* KEPADA NASABAH OLEH PT. ASURANSI JIWASRAYA ( PERSERO)

#### A. Penerapan Asas Itikad Baik ( *Utmost Goodfaith* ) Dalam Penundaan Pembayaran Klaim Investasi *JS Saving Plan* kepada nasabah Oleh PT. Asuransi Jiwasraya (PERSERO)

Salah satu perusahaan asuransi yang menjual produk *unit link* adalah PT. Asuransi Jiwasraya (PERSERO) . Produk tersebut diberi nama *JS Saving Plan* yang dikeluarkan pada tahun 2013 lalu . Seperti halnya *unit link* , *JS Saving Plan* memiliki manfaat proteksi jiwa serta investasi , namun yang membedakannya adalah risiko investasi pada *JS Saving Plan* di tanggung oleh Perusahaan Asuransi .

Berkaitan dengan informasi yang harus diberikan kepada tertanggung baik untuk proteksi jiwa maupun investasi , adalah salah satu penerapan dari asas itikad baik yang terdapat dalam perjanjian asuransi .

Prinsip itikad baik sendiri di negara – negara yang menganut sistem *civil law* banyak dipengaruhi oleh tradisi hukum Romawi. Namun demikian, perumusan kewajiban itikad baik sangat berbeda antara negara yang satu dengan negara lainnya.

Doktrin itikad baik dalam hukum Romawi berkembang seiring dengan diakuinya kontrak konsensual yang pada mulanya hanya meliputi kontrak jual beli, sewa-menyewa, persekutuan perdata, dan mandat.

Itikad baik dalam hukum Romawi mengacu kepada tiga bentuk perilaku para pihak dalam kontrak. *Pertama*, para pihak harus memegang teguh janji atau perkataannya. *Kedua*, para pihak tidak boleh mengambil keuntungan dengan tindakan yang menyesatkan terhadap salah satu pihak. *Ketiga*, para pihak mematuhi kewajibannya dan berperilaku sebagai orang terhormat dan jujur walaupun kewajiban itu tidak secara tegas diperjanjikan.

Sehubungan dengan pemberlakuan asas itikad baik di Indonesia yang merujuk pada hukum kontrak romawi, maka jika dihubungkan dengan fakta yang diperoleh oleh Penulis pada bab sebelumnya, ketiga tahap tersebut belum sepenuhnya dilakukan oleh Perusahaan Asuransi selaku Penanggung.

Analisis dari 3( tiga ) bentuk perilaku yang seharusnya dilakukan oleh para pihak adalah sebagai berikut :

1. Para Pihak harus memegang teguh janji dan perkataannya .

Berdasarkan fakta yang diperoleh oleh Penulis, Produk *JS Saving Plan* dijual melalui 7( tujuh ) bank yang bekerjasama dengan Jiwasraya. Maka yang melakukan proses penawaran produk hingga akhirnya produk asuransi tersebut dibeli oleh Nasabah adalah pihak Bank. *JS Saving Plan* sendiri memiliki masa pertanggung selama 5(lima) tahun dan untuk investasi hasilnya bisa diambil setiap tahun selama 1 periode. Ketika diberitahukan oleh pihak Bank bahwa *JS Saving Plan*

mempunyai imbal hasil investasi sebesar 9-13% tahun , hal tersebut sudah termasuk janji karena didalam investasi pada ada imbal hasil yang akan di berikan kepada nasabah jika menginvestasikan uangnya. Tetapi kenyataan nya , imbal hasil sebesar 9-13% yang dijanjikan tidak bisa dipenuhi oleh pihak Jiwasraya . Ini membuktikan bahwa janji Jiwasraya tidak bisa dipenuhi selama *JS Saving Plan* berjalan . Bahkan baru beberapa tahun berjalan , Jiwasraya harus melakukan penundaan pembayaran klaim investasi *JS Saving Plan* sebesar 802 Milyar pada Bulan Oktober 2018 lalu karena tekanan likuiditas yang dialami nya .

2. Para pihak tidak boleh mengambil keuntungan dengan tindakan yang menyesatkan terhadap salah satu pihak.

Seperti diketahui , awal penjualan produk *JS Saving Plan* dianggap sudah bermasalah . *Pertama* memberikan bunga yang tinggi padahal uang yang di investasikan oleh para nasabah tidak membawa hasil yang baik bagi perusahaan Jiwasraya sehingga Jiwasraya mengalami tekanan likuiditas karena ada beban imbal hasil yang dibayarkan setiap tahunnya kepada nasabah *JS Saving Plan* .

*Kedua* , BPK berpendapat bahwa laporan keuangan Jiwasraya adalah laporan keuangan semu atau palsu . Raihan laba Jiwasraya yang tercatat dalam laporan keuangan perusahaan itu terjadi karena rekayasa laporan keuangan alias *window dressing* yang sengaja dilakukan untuk mempercantik laporangan keuangan sehingga nasabah bisa tertarik . Hal ini menjadi bukti bahwa Jiwasraya sengaja memberi informasi yang palsu

hanya untuk mendapatkan nasabah , padahal hal tersebut sudah mencerminkan perilaku yang tidak jujur dan akhirnya merugikan nasabah yang berinvestasi di Jiwasraya . Tindakan diatas membuktikan bahwa perilaku Jiwasraya sengaja dilakukan untuk memperoleh keuntungan semata .

3. Para pihak mematuhi kewajibannya dan berperilaku sebagai orang terhormat dan jujur walaupun kewajiban itu tidak secara tegas diperjanjikan.

Menurut penulis dalam hal untuk mematuhi kewajibannya , berdasarkan fakta yang diperoleh oleh Penulis dari media masaa dan berita *online* terpercaya , Jiwasraya meski akhirnya harus menyatakan gagal bayar , mereka tetap mencoba untuk melaksanakan kewajibannya dalam melunasi hutang kepada seluruh nasabah *JS Saving Plan*. Untuk nasabah sendiri , dalam rangka memenuhi hak nya yaitu mendapatkan kembali uang yang telah diinvestasikan kepada Jiwasraya , sebagian nasabah telah menempuh jalan yang cukup aman . Sebagian nasabah ada yang sabar menunggu pelunasan oleh Jiwasraya , sebagian ada yang membentuk perkumpulan forum nasabah Jiwasraya guna menyamakan kepentingan dan kesamaan fakta hukum yang ada , dan beberapa ada yang menempuh jalur hukum karena Jiwasraya sendiri telah melakukan wanprestasi sehingga jika ditempuh jalur hukum pun alasan nasabah menggugat sudah benar .

Sedangkan untuk bersikap jujur setelah kasus gagal bayar ini terungkap, dari pihak Jiwasraya masih ditunjukkan adanya perilaku jujur tersebut , dibuktikan dengan adanya keberanian dari Direktur Utama Jiwasraya yang

baru yaitu Hexana Tri Sasongko yang mau mengungkap kasus ini hingga tuntas agar penyehatan keuangan perusahaan bisa segera dilakukan termasuk melakukan pelunasan kepada nasabah meski waktunya belum tentu bisa dipastikan hingga kapan . Sementara dari pihak nasabah sikap jujur ditunjukkan salah satunya melalui ketua Forum Koordinator Nasabah Jiwasraya , Rudhiyanto . Menurut Penulis , sikap beliau jika menjadi narasumber yang mewakili anggota pada forum tersebut , cukup menyampaikan informasi yang jujur terkait produk *JS Saving Plan* , seperti menyebutkan bunga yang dijanjikan pada saat akan membeli produk *JS Saving Plan* adalah 9-13% dan hal tersebut benar karena sesuai dengan bunga yang ditawarkan oleh Jiwasraya pada saat menjual produk tersebut melalui bank .

Selain melihat pada 3 perilaku para pihak diatas , kewajiban beritikad baik diatur dalam Pasal 1339 yang menyatakan bahwa kontrak tidak hanya mengikat terhadap apa yang secara tegas dinyatakan di dalamnya, tetapi juga kepada segala sesuatu yang menurut sifat kontrak, diharuskan oleh kepatutan, kebiasaan, atau undang-undang.

Sedangkan Dari Pasal 251 KUHD sebagai landasan itikad baik pada perjanjian asuransi , itikad baik diketahui dibedakan pada dua hal yaitu:

- a) Memberikan keterangan/informasi yang keliru atau tidak benar;
- b) Tidak memberikan keterangan/informasi mengenai keadaan-keadaan yang diketahui.

Berdasarkan fakta yang diperoleh penulis , terkait gambaran itikad baik yang diberikan oleh Pasal 251 KUHD sejatinya hanya dibebankan kepada

Tertanggung saja , namun dalam sebuah perjanjian asuransi ada 2 pihak yang harus saling beritikad baik yaitu Penanggung dan Tertanggung , karena ada asas keadilan yang harus diperhatikan dalam melaksanakan sebuah kontrak .

Terkait memberikan keterangan atau informasi yang keliru atau tidak benar memang benar terjadi . Tidak diberikannya informasi yang benar pada kali ini dilakukan oleh pihak Penanggung yaitu Jiwasraya selaku perusahaan asuransi yang menjual produk *unit link* bernama *JS Saving Plan*.

Hal ini salah satunya dibuktikan dari sebagian nasabah yang mengetahui *JS Saving Plan* adalah produk deposito bukan produk asuransi *unit link* yang terkenal dengan investasi dan asuransi jiwa didalamnya. hal ini terjadi karena adanya miskomunikasi antara pihak bank khususnya data ini diperoleh berdasarkan pengakuan dari seorang nasabah asing yang berasal dari Korea Selatan dan membeli produk tersebut dari KEB Hana Bank , dimana pihak marketing bank tersebut menggambarkan produk *JS Saving Plan* lebih mirip kepada deposito .

Untuk tidak diberikannya informasi terkait keadaan-keadaan yang diketahui , menurut Penulis tidak bisa sepenuhnya disalahkan kepada Jiwasraya . Karena begitu mengetahui asset yang dimiliki tidak cukup untuk membayar klaim *JS Saving Plan* pada bulan Oktober 2018 lalu , Jiwasraya sendiri telah mengirimkan surat pemberitahuan penundaan pembayaran kepada bank yang bekerja sama dengan Jiwasraya agar disampaikan kepada

para nasabah lainnya . Hal ini dianggap telah memenuhi kriteria pemberitahuan informasi tentang keadaan yang tidak diketahui . Sebelum tahun 2018 memang pencairan klaim berjalan lancar namun ketika mulai macet Jiwasraya segera memberitahukan surat tersebut .

Jika diuraikan secara keseluruhan penerapan asas itikad baik pada penundaan pembayaran hingga dinyatakan Jiwasraya tidak sanggup untuk melunasi klaim dari *JS Saving Plan* , menurut penulis sebagian sudah terpenuhi dan masih ada sebagian yang belum terlaksana . Hal-hal yang dilakukan oleh Jiwasraya dalam rangka memenuhi prinsip itikad baik diantaranya :

1. ketika Jiwasraya melakukan penundaan , pihak Jiwasraya membuat dan mengirimkan surat pemberitahuan kepada para nasabahnya dan juga bank yang menjual produk *JS Saving Plan* .
2. Direksi Jiwasraya yang baru mau mengungkapkan kasus ini kepada publik. Dimana sebenarnya permasalahan di Jiwasraya sudah ada sejak 2006 dan meledak di akhir tahun 2019 . Hal ini dikarenakan , Direksi Jiwasraya yang baru menginginkan adanya tanggung jawab dari Pihak Jiwasraya kepada nasabahnya dan Direksi sendiri ingin segera melakukan penyehatan keuangan perusahaan .
3. Jiwasraya telah mencicil sebagian bunga yang dijanjikan kepada nasabah *JS Saving Plan* yang melakukan *roll over*.
4. Jiwasraya tidak lepas tanggung jawab , dalam hal ini Jiwasraya masih berusaha untuk bisa melunasi hutang kepada para nasabahnya baik

melalu cara dari perusahaan nya sendiri maupun mengikuti arahan dari kementerian keuangan dan kementerian BUMN .

Sedangkan untuk hal yang dilakukan oleh Direksi lama Jiwasraya , yang dinilai melanggar prinsip itikad baik diantaranya :

1. Pada saat melakukan penjualan produk *JS Saving Plan* nasabah asing yaitu dari Korea selatan yang membeli produk tersebut melalui Bank mengetahui produk tersebut lebih mirip ke deposito dan aman sebab dijual oleh perusahaan milik negara . Padahal kenyataannya , *JS Saving Plan* adalah produk asuransi jiwa yang dijual dengan investasi , dan uang yang diinvestasikan dikelola oleh perusahaan asuransi bukan oleh bank yang menjual produk tersebut . Keterbatasan penulis dalam memperoleh informasi dilapangan , sedikit menyulitkan apakah informasi mengenai *JS Saving Plan* adalah deposito inisiatif statement yang keluar dari bank apakah arahan dari Jiwasraya . Namun dengan diketahuinya produk *JS Saving Plan* yang disebut mirip deposito telah memunculkan keliruan dalam informasi produk tersebut sehingga merugikan pembeli produk *JS Saving Plan* .
2. 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 nasabah untuk menginvestasikan uang nya , dan nasabah bisa berfikir dengan melihat laporan keuangan yang bagus tentu akan menambah keyakinan mereka dalam menambah dana investasinya .

3. Nasabah tidak mengetahui soal pengelolaan uang investasi 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 pengelelolaan uang investasinya tersebut , dan menganggap karena nasabah bisa menarik keluar dana investasi setiap tahunnya beberapa nasabah menganggap akan aman .
4. Tidak adanya informasi pasti kapan penyelesaian pembayaran klaim invetasi 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 amsih belum jelas statusnya , dan akan memakan biaya serta waktu yang lebih besar karena harus bolak balik ke luar negeri . Selain itu , uang yang diinvestasikan kebanyakan sudah direncanakan untuk digunakan apa kedepannya oleh para nasabah . Mengingat *JS Saving Plan* sendiri memiliki jangka waktu 5 tahun , tentu para nasabah sudah mengkalkulasikan pendapatan dari invetasi

tersebut dan akan dipergunakan dalam hal apa uang tersebut sehingga jika mereka ingin melakukan *roll over*.

**B. Perlindungan Hukum Bagi Nasabah *JS Saving Plan* Yang Mengalami Penundaan Pembayaran Klaim Investasi , Menurut Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Usaha Perasuransian .**

Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum yakni orang atau badan hukum ke dalam bentuk perangkat baik yang bersifat prefentif maupun yang bersifat represif, baik yang lisan maupun yang tertulis.

Dalam upaya untuk melindungi kepentingan pemegang polis, tertanggung, atau peserta Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Usaha Perasuransian telah menjamin bahwa hak pemegang polis, tertanggung, atau peserta memiliki kedudukan yang lebih tinggi daripada hak pihak lain. Hal ini sebagaimana diatur pada Pasal 52.

Pada Pasal 53 Ayat (1) menyatakan bahwa “Perusahaan Asuransi dan Perusahaan Asuransi Syariah wajib menjadi peserta program penjaminan polis”. Program ini akan dilaksanakan melalui sebuah undang-undang, yang sebagaimana diamanatkan Pasal 53 Ayat (4) bahwa undang-undang tersebut dibentuk paling lama tiga tahun sejak Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Usaha Perasuransian diundangkan.

Sebelum program penjaminan polis sebagaimana diatur pada BAB XI Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Usaha Perasuransian , dalam Pasal 20 diatur bahwa setiap Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi

Syariah, Perusahaan Reasuransi, dan Perusahaan Reasuransi Syariah wajib membentuk dana jaminan sesuai dengan bentuk dan jumlah yang telah ditetapkan oleh OJK.

Tujuan dibentuknya dana jaminan tersebut untuk memberikan jaminan atas penggantian sebagian atau seluruh hak pemegang polis, tertanggung, atau peserta dalam hal perusahaan harus dilikuidasi. Dana jaminan ini selanjutnya tidak akan berlaku bagi Perusahaan Asuransi dan Perusahaan Reasuransi Syariah saat Program Penjaminan Polis, sebagaimana diatur pada Pasal 53. Selain itu, keberadaan program penjaminan polis dimaksudkan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap industri perasuransian pada umumnya sehingga diharapkan dapat meningkatkan minat masyarakat untuk menggunakan jasa asuransi.

Namun hingga saat ini tepatnya pada tahun 2019 setelah 5 tahun Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Usaha Perasuransian resmi di undangkan , masih belum terbentuk secara resmi lembaga penjaminan polis . Menteri Keuangan Sri Mulyani mengatakan bahwa pemerintah tengah mempelajari data-data sebelum membentuk LPP tentu dengan menggunakan rambu-rambu yang bertujuan untuk menciptakan kepercayaan terhadap asuransi dan mencegah terjadinya *moral hazard*. Kementerian Keuangan akan bekerja sama secara intensif dengan Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) yang kurang lebih fungsinya sama. Skema penjaminan yang diterapkan LPS kepada nasabah perbankan akan menjadi referensi untuk skema penjaminan polis.

Selain dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Usaha Perasuransian , Perlindungan bagi nasabah asuransi juga ditunjukkan dalam POJK Nomor 1 Tahun 2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan . Dalam peraturan tersebut secara keseluruhan lebih menekankan pada kewajiban pelaku usaha jasa keuangan dan juga beberapa hak yang harus diberikan oleh konsumen maupun pelaku usaha .

Berkaitan dengan kewajiban pelaku usaha jasa keuangan dalam peraturan tersebut pada intinya penyampaian informasi secara lengkap , jelas , dan mudah mengerti harus disampaikan oleh pelaku usaha jasa keuangan terhadap konsumennya terkait produk yang akan dijual atau pun ketika produk tersebut dibeli oleh konsumennya .

Mengenai hak dan kewajiban para pihak dalam asuransi , biasanya tertuang dalam polis . Dikarenakan keterbatasan penulis dalam memperoleh data-data pada kasus ini , maka penulis tidak dapat menjabarkan analisis khususnya hak dan kewajiban para pihak sebagai bentuk perlindungan hukum yang disediakan oleh perusahaan asuransi .

Namun beberapa nasabah sempat mengadukan permasalahan penundaan pembayaran klaim investasi pada OJK tidak terkecuali nasabah asing yang berasal dari Korea , yang berarti OJK disini telah memberikan perlindungan hukum kepada nasabah *JS Saving Plan* dengan memfasilitasi aduan nasabah Jiwasraya .

Setelah keluhan tersebut disampaikan ada jangka waktu selama 20 hari untuk penyelesaian. Kemudian bisa diperpanjang lagi 20 hari. Jika nanti

ternyata tidak ada kesepakatan antara pelaku usaha dengan konsumen maka konsumen bisa mengadukan ke pengadilan. Meski bisa berakhir di meja hijau , tetapi proses yang panjang dan cukup lama tetaplah membuat nasabah *JS Saving Plan* merasa khawatir dan terus bertanya kapan hak mereka akan dipenuhi mengingat berdasarkan info yang diterima , bahwa kewajiban Jiwasraya dalam membayar klaim lebih besar daripada asset yang dimilikinya .

