



PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP TERTANGGUNG ATAS PENOLAKAN KLAIM ASURANSI JIWA DENGAN ALASAN KLAIM DALAM MASA TUNGGU

Gabriella Aurel Kathleen , Sulastri

Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, Indonesia

ABSTRAK

Asuransi merupakan sebuah kesepakatan yang dimana pihak penanggung serta tertanggung bersamaan mengikat dirinya. Sesuai pasal 257 KUHD mengenai perjanjian pertanggungan akan segera dirintis dan mulai berlaku sejak saat itu apabila sudah ada kesepakatan antara tertanggung dan penanggung. Namun kenyataannya tidak semua pengajuan klaim asuransi oleh tertanggung bisa perusahaan asuransi terima. Penelitian yang dijalankan memakai metode penelitian kepustakaan yaitu yuridis normatif atau penelitian hukum kepustakaan dengan mencangkup sejumlah asas hukum. Hasil penelitian menunjukkan 1) mengenai perlindungan hukum pada tertanggung menurut tinjauan UU Asuransi, KUH PER, KUHD, UU Perlindungan Konsumen dan UU OJK yang dapat merugikan tertanggung atas penolakan klaim asuransi dengan alasan klaim dalam masa tunggu. 2) Tanggungjawab penanggung terhadap tertanggung dengan melakukan upaya hukum dan meminta pertanggungjawaban atas penolakan klaim asuransi dengan alasan klaim dalam masa tunggu. Beberapa hal dapat menjadi alasan penolakan klaim asuransi yang telah di ajukan di tolak akibat dalam masa tunggu (waiting period) penolakan asuransi yang didasarkan renggang waktu sejak penandatanganan perjanjian asuransi menimbulkan kerugian bagi tertanggung dan perlu mendapatkan perlindungan.

Kata Kunci : Perlindungan, Tertanggung, Penolakan, Klaim Asuransi.

PENDAHULUAN

Seiring dengan pesatnya pembangunan dan pertumbuhan ekonomi dan bisnis di Indonesia, baik dalam sektor sumber daya alam manusia di berbagai macam bidang kehidupan manusia yang dengan sendirinya akan meningkatkan pembangunan kebutuhan manusia. Perkembangan teknologipun semakin meningkat dan tingkat resiko juga semakin tinggi dan dapat mempengaruhi aktifitas manusia. Untuk itu manusia berusaha melakukan pemenuhan keperluan yang tidak tetap pada masa mendatang salah satunya caranya adalah melalui lembaga asuransi, sebab asuransi adalah sebuah lembaga pengalihan yang memiliki sisi positif baik bagi kebutuhan tiap manusia.

Asuransi maupun pertanggungan merupakan kesepakatan pada 2 pihak maupun lebih, dimana pihak penanggung mengikat dirinya pada tertanggung, melalui penerimaan premi asuransi guna mengganti pada tetanggung sebab kerugian, rusak, maupun hilangnya keuntungan yang diinginkan maupun tanggungjawab hukum pada pihak ke-3 yang kemungkinan bisa diderita tertanggung, yang muncul melalui sebuah kejadian yang tak tetap maupun guna menyajikan sebuah pembayaran yang berdasarkan pada hidup maupun meninggalnya sosok yang menjadi pertanggungan.

Sejumlah konteks utama tentang asuransi yaitu adalah sebuah perjanjian yang wajib melakukan pemenuhan Pasal 1320 KUHPerdara: Perjanjian itu mempunyai sifat adhesif berarti isi perjanjian itu telah dilakukan penentuan melalui Perusahaan Asuransi. Tetapi, konteks tersebut tak selaras pada ketetapan UU Nomor 8 Tahun 1999 tertanggal 20 April 1999 mengenai Perlindungan Konsumen: Ditemukan 2 pihak padanya yakni Tertanggung serta Penanggung, tetapi bisa pula diperjanjikan mengenai Tertanggung tak sama pihak itu yang bisa mendapatkan tanggungan; Keberadaan premi menjadi bukti mengenai Tertanggung sepakat guna mengadakan perjanjian asuransi; Keberadaan perjanjian asuransi menyebabkan 2 pihak terikat guna menjalankan keharusannya.

Asuransi terkenal pada sejumlah tipe serta diklasifikasikan selaras pada fokus serta risikonya. Fokus serta resiko tersebut yang menjadi penentu ukuran seragam tidaknya pada resiko yang ditanggung sesuai jenis kebijakan. Asuransi jiwa adalah sebuah tipe asuransi terbanyak dipakai umum. Konteks tersebut memperlihatkan mengenai kesadaran masyarakat atas keselamatan serta kepentingan keluarganya sudah lumayan baik. Asuransi jiwa merupakan suatu tipe asuransi yang umumnya mempunyai tujuan guna melindungi munculnya kerugian ekonomi maupun kehilangannya penghasilan individu maupun keluarga dampak dari meninggalnya anggota keluarga (tertanggung) yang umumnya sebagai cikal bakal nafkah untuk keluarga itu. Konteks tersebut ditujukan menjadi rupa antisipasi untuk keluarga yang ditinggalkan, dimana mereka memerlukan sokongan finansial dampak dari kematian itu yang tentunya dapat menyebabkan keluarga mengalami hilangnya penghasilan serta merasakan sulitnya finansial selama tahun mendatang.

Jika dihubungkan pada ketetapan Pasal 3 Huruf A UU No. 2 Tahun 1992 mengenai upaya asuransi tersusun atas upaya asurnasi kerugian yang menyediakan jasa guna menanggulangi resiko mengenai kerugian, hilangnya manfaat serta tanggungjawab hukum bagi pihak ke-3 yang muncul melalui fenomena yang tak tetap; upaya asuransi jiwa yang menyediakan jasa guna menanggulangi resiko yang dihubungkan pada kehidupan maupun wafatnya manusia yang menjadi pertanggungan. Asuransi menjanjikan untuk melindungi tertanggung dari resiko yang dihadapi orang maupun perseroan. Kepastian dalam jaminan asuransi dapat menimbulkan suatu resiko dari berbagai pihak baik dari pelaku bisnis maupun pribadi yang dimana setiap resiko memiliki bentuk penanganan yang berbeda. Dalam Pengolaan resiko, pengalihan resiko kepada pihak yang dianggap paling efektif lembaga tersebut adalah asuransi (pertanggungan) segala resiko ditanggung oleh perusahaan asuransi.

KUHPerdara, KUHDagang, UU NO. 2 Tahun 1992 mengenai Usaha Perasuransian sudah melindungi hukum untuk penanggung dan Tertanggung selaku pemegang polis asuransi. UU No. 8 tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen memberlakukan mengenai hak, kewajiban serta tindakan yang perusahaan tak izinkan menjadi pelaku usaha juga menyelesaikan sengketa klaim asuransi. Menurut isi dalam polis, dalam penyelesaian

sengketa klaim asuransi jiwa dapat digunakan apabila tertanggung telah meninggal dunia dan tertanggung akan mendapatkan uang pertanggungan dari perusahaan asuransi sesuai kesepakatan dalam polis asuransi jiwa. Disaat kita telah membeli dan membayar asuransi, banyak kalayak masyarakat yang menganggap segala resiko berupa klaim akan ditanggung semua melalui perusahaan asuransi.

Pihak yang melakukan perjanjian pada asuransi jiwa adalah pihak penanggung yakni perusahaan asuransi jiwa serta pihak pemegang polis. Pada relasi hukum antarpihak jika bersamaan mempunyai etika positif saat menjalin relasi hukum, maka tidak dapat memunculkan sejumlah masalah hukum yang bisa memberi kerugian suatu pihak pada relasi hukum itu. Seperti Penolakan klaim asuransi dengan alasan masa tunggu (waiting period) adalah penolakan klaim asuransi yang didasarkan pada suatu tenggang waktu yang terhitung sejak penandatanganan perjanjian asuransi dimana tertanggung tidak diperkenankan untuk mengajukan klaim asuransi.

Di dalam Polis Asuransi Jiwa sudah menjelaskan beberapa ketentuan-ketentuan saat pengajuan klaim asuransi. Tetapi, aslinya tak jarang kejadian tertanggung saat melakukan pengajuan klaim asuransinya ditolak dengan alasan klaim pada masa tunggu. Penolakan klaim asuransi dengan alasan masa tunggu (Waiting Period) tidak sesuai dengan fakta terjadinya penutupan polis asuransi jiwa antara Penanggung dan Tertanggung. Dengan penutupan Polis Asuransi maka si Tertanggung telah melunasi pembayaran premi untuk masa pertanggungan sebagaimana disebutkan dalam Polis Asuransi. Sedangkan di dalam KUHD telah diatur pembatasan tanggung jawab penanggung terhadap tertanggung.

Penelitian ini ditujukan guna mengetahui bagaimanakah perlindungan hukum terhadap tertanggung atas penolakan klaim asuransi jiwa dengan alasan klaim dalam masa tunggu dan bagaimana tanggung jawab penanggung terhadap tertanggung atas penolakan klaim asuransi dengan alasan klaim dalam masa tunggu. Jenis penelitian dan Teknik pengumpulan data yang akan diangkat adalah pendekatan yuridis normative atau penelitian hukum kepustakaan pendekatan yang mencangkup asas-asas hukum, sistematis dan perbandingan hukum dengan mempelajari peraturan perundang-undangan yang memiliki kaitan pada penelitian ini.

PEMBAHASAN

Perlindungan Hukum Terhadap Tertanggung Atas Penolakan Klaim Asuransi Jiwa Dengan Alasan Klaim Dalam Masa Tunggu.

Satjipto Raharjo, memaparkan bahwa perlindungan hukum merupakan usaha guna melakukan pengorganisasian sejumlah kepentingan pada umum agar tak terdapat tabrakan antarkepentingan serta bisa menikmati seluruh hak yang hukum berikan.

Asuransi jiwa adalah upaya kerjasama yang dijalankan lewat perusahaan asuransi, dimana perusahaan itu bisa gampang melakukan pengatasan resiko melalui pemberian sedekah pada nasabah yang ikut sebagai anggotanya pada perusahaan itu. Maka dari itu, sosok yang ikut pada perusahaan asuransi jiwa bisa diartikan mengenai ia sudah menyepakati pada kontrak tertulis yang dilakukan pembuatan antaranya serta perusahaan asuransi jiwa. Pasal 23 Ayat (1) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 1992 mengenai klaim asuransi seperti sudah dilakukan perubahan dalam Peraturan Pemerintah No 39 Tahun 2008 tentang berubahnya nomor dua mengenai Peraturan Pemerintah No. 83 Tahun 1992 dengan seperti ini: "Perusahaan asuransi maupun reasuransi

tak diizinkan menjalankan perbuatan yang bisa menghambat terselesaikannya pembayaran klaim maupun tak menjalankan perbuatan yang sepatutnya dijalankan yang menyebabkan terhambatnya penyelesaian serta pembayaran klaim". Berdasarkan pemaparan itu, bisa dipaparkan mengenai perjanjian asuransi akan menimbulkan hak serta kewajiban melalui pihak-pihak yang dapat kita kenal melalui sebutan prestasi..

Usaha asuransi adalah sebuah mekanisme yang melindungi tertanggung jika terdapat resiko pada masa yang akan datang. Jika resiko itu benar ada, pihak tertanggung bisa memperoleh ganti rugi sejumlah nilai yang dijanjikan pada tertanggung serta penanggung. Mekanisme perlindungan itu amat diperlukan pada dunia bisnis yang dipenuhi resiko. Rasionalnya, pelaku bisnis pasti melakukan pertimbangan guna melakukan pengurangan resiko yang ada.

Bermacam-macam tipe perlindungan untuk nasabah asuransi jiwa maupun pemegang polis asuransi jiwa dituturkan KUHPerdata serta KUHD juga UU Perlindungan Konsumen. Berkaitan dalam suatu usaha pemberian pemantauan untuk konsumen dalam KUHPerdata ditemukan sejumlah aturan yang bertujuan melakukan pengawasan konsumen, misalnya tersiar sejumlah pasal buku III, bab V, bagian II yang mana bersumber dikatakan mengenai masing-masing tindakan melakukan pelanggaran hukum bisa menyebabkan kerugian bagi sejumlah individu, mewajibkan sejumlah pihak karena sudah keliru aturan pada perintisan kerugian itu, mengkompensasi berkaitan kerugian yang didapatkan.

Apabila dihubungkan dengan alasan klaim dalam masa tunggu pada periode waktu yang sudah ditetapkan penanggung selaku Perusahaan Asuransi yang dimana menurut pengaturan Asuransi dibawah KUH Perdata sebagaimana telah dijelaskan bahwa sebuah perjanjian yang telah disepakati antara tertanggung dengan penanggung untuk menggantikan kerugian atas yang dialami oleh salah satu pihak akibat dari sebuah resiko. Didalam Hukum Asuransi hakikatnya mengandung sejumlah ketetapan yang berhubungan pada resiko oleh para pihak, dan hukum asuransi juga termasuk objek dari hukum perdata. Dapat disimpulkan bahwa sebuah perjanjian asuransi dibawah KUH Perdata dan KUH Dagang bersifat khusus dalam suatu perjanjian.

Pasal 257 KUHD terkait dengan 255 KUHD dan 258 KUHD, bisa ditarik kesimpulan mengenai polis asuransi bukan menjadi persyaratan mutlak pada perjanjian asuransi, namun fungsi polis asuransi masih sangat penting karena mengandung kelengkapan isi perjanjian termasuk hak dan kewajiban tertanggung dan penanggung. Perjanjian Asuransi juga telah diatur dalam Buku Ketiga mengenai suatu Perikatan yakni pada Bab I, II, III, V serta XV. Pada dasarnya, Buku Ketiga pada KUH Perdata tentang pengaturan dalam perikatan yang berkaitan dengan perjanjian asuransi dapat dikelompokan sebagai berikut ;

a. Adanya kualifikasi sahny suatu perjanjian

Pasal 1320 KUH Perdata memaparkan mengenai ditemukan 4 kualifikasi yang sah dalam sebuah kesepakatan yakni menyepakati guna mengikat dirinya, kecakapan guna melakukan pembuatan sebuah perikatan, sebuah konteks tertentu serta suatu sebab yang halal. Pasal 1320 tidak secara terang menggolongkan offer dan acceptance sebagai bagian dari kesepakatan karena didalam bisnis asuransi saat polis diterbitkan dengan demikian proses dari offer dan acceptance tergantung terikat dengan semua informasi yang telah diberikan Penanggung seperti pengajuan klaim dalam masa tunggu yang mana para pihak

telah saling sepakat. Dalam Pasal 1314 KUH Perdata melakukan pengaturan mengenai perjanjian pada beban yang mempunyai sifat tinggal balik. Bahwa perjanjian asuransi bersifat timbal balik dan menimbulkan masalah sebab polis atau kontrak perjanjian hanya ditanda tangani sepihak oleh penanggung yang menjadikan syarat untuk pemenuhan. Perlu digaris bawahi Pada Pasal 1337 KUH Perdata, perjanjian asuransi memiliki tujuan guna menyajikan asuransi dengan ketentuan sebuah sebab yang tidak diizinkan melalui ketetapan yang telah diautur oleh perundang-undangan, dan bertentangan dengan kepentingan umum.

b. Asas Hukum Sahnya sebuah Perjanjian Asuransi

Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdato megatakan bahwasannya seluruh kesepakatan yang dilakukan pembuatan dengan cara sah diberlakukan menjadi UU untuk mereka yang melakukan pembuatan terdapat asas didalam perjanjiannya yaitu asas kebebasan berkontrak dan pacta sunt servanda. Apabila dihubungkan dengan klaim dalam masa tunggu bahwa dengan berarti pihak penanggung dengan tertanggung maupun sebagai pemegang polis sudah menjalankan ketetapan yang sudah disepakati oleh para pihak. Dengan demikian, pemegang polis memiliki suatu landasan hukum guna melakukan penuntutan penanggung menjalankan prestasinya. Menurut Asas kepercayaan, para pihak juga saling megikat diri satu sama lainnya yang mempunyai kekuatan mengikat sebagai undang-undang. Ketentuan tersebut berlaku juga bagi perjanjian asuransi, yang terjadi pada klaim dalam masa tunggu saat polis asuransi tertanggung mengalami hambatan saat klaim dan dijadikan alasan perusahaan asuransi sebagai penanggung untuk menolak klaim asuransi. Padahal pemegang polis dengan penanggung sudah terikat melakukan pemenuhan perjanjian yang sudah dibuat.

Dalam perjanjian asuransi, KUHD harus memberikan acuan bagi pelaku usaha untuk merumuskan ketentuan dalam kebijakan tersebut dalam perjnjian asuransi klausula baku dirumuskan pada polis asuransi jiwa sebagai persyaratan standar yang harus dipatuhi oleh tertanggung. Atau, ketetapan pada polis asuransi jiwa didasarkan pada ketetapan KUHD, oleh karena itu, dalam hakikatnya relasi hukum antarkonsumen dengan pelaku niaga, mencakup relasu hukum antarpemegang polis menjadi tertanggung dengan perusahaan asuransi menjadi penanggung, merupakan hubungan hukum perdata. Yang artinya, masing-masing perselisihan yang menimbulkan kerugian wajib dilakukan penyelesaian dengan cara perdata. Tetapi, UUPK pula memberikan sanksi pidana untuk yang melakukan pelanggaran hukum.

Perjanjian asuransi memiliki sifat konsensual dan itu terdapat pada Pasal 257 KUHD yang mana mengharuskan mengenai hak serta kewajiban penanggung juga tertanggung akan dimulai berlakukan semasa itu hingga saat apsa polis ditandatangani. Oleh karena itu sebelum polis di tandatangani, perjanjian asuransi telah dibentuk sejak ditutup, dan polis dapat dijadikan sebagai bukti penjelasan tertulis antara tertanggung dang penanggung. Di dalam Pasal 246 KUHD menjelaskan bahwa klaim asuransi dapat berlangsung apabila pihak tertanggung pada pihak penanggung saling mengikat diri dalam suatu kontrak dengan tujuan guna memberikan jaminan membayar ganti rugi melalui penanggung apabila

membayar premi asuransi sudah dijalankan melalui pihak tertanggung. Dilain itu klaim asuransi juga memiliki tujuan guna menyajikan kegunaan yang selaras tertuang pada polis asuransi jiwa pada tertanggung selaku pemegang polis. Namun, jika diperhatikan secara cermat pada praktiknya klaim asuransi jiwa tidak dapat dicairkan dengan alasan klaim dalam masa tunggu sedangkan pihak tertanggung telah melunasi premi dan tidak sesuai dengan fakta terjadinya penutupan polis asuransi jiwa pada penanggung serta tertanggung dari masa yang telah ditentukan melalui pihak penanggung selaku perusahaan asuransi jiwa, sedangkan masa mulai berlakunya perlindungan asuransi disaat tertanggung telah melunasi preminya dan apabila tertanggung mengalami resiko yang merugikan secara finansial maupun terjadi diluar rencana, yang dapat menimbulkan kerugian fisik ataupun mental. Oleh karena itu di dalam Pasal 255 KUHD menjelaskan mengenai asuransi maupun pertanggung jawaban wajib dilakukan pembuatan dengan cara tertulis dan tertuang pada sebuah akta yang dapat dinamakan dengan polis. Apabila tertanggung telah mengakhiri perjanjian asuransinya maka polis dapat dijadikan bukti perjanjian saat polis telah berakhir.

Usaha asuransi memberikan perlindungan bagi tertanggung apabila terjadi resiko dikemudian hari maka tertanggung akan menerima kompensasi jika resiko benar terjadi dan tertanggung akan menerima kompensasi dalam jumlah yang disepakati antara penanggung dan tertanggung. Perlindungan hukum pada pemegang polis asuransi adalah konteks yang amat penting, sebab dikaitkan pada praktek perjanjian baku dalam asuransi, dasarnya mulai dari ratifikasi polis asuransi, tertanggung nyatanya telah minim memperoleh lindungan hukum sebab isi maupun format perjanjian itu kian memberi keuntungan pihak perusahaan asuransi.

Dalam pengajuan klaim asuransi jiwa ditolak terjadi kedudukan antara tertanggung dengan penanggung yang akan menimbulkan suatu pertanyaan tentang fungsi perlindungan hukum bagi pemegang polis. Sebuah institusi yang mempunyai kewenangan serta fungsi saat melindungi hukum itu adalah Otoritas Jasa Keuangan (OJK) seperti yang ditetapkan pada UU Nomor 21 Tahun 2011, yang dalam Pasal 55 ayat (1) memaparkan mengenai: "mulai tanggal 31 Desember 2012, tugas, fungsi serta kewenangan kontrol serta pemantauan aktivitas jasa keuangan pada sektor pasar modal, perasuransian, dana pensiun, lembaga pembiayaan serta jasa keuangan yang lain alih fungsi melalui Menteri Keuangan, Badan Pengawas Pasar Modal serta Lembaga Keuangan pada OJK."

OJK mempunyai kewenangan untuk mengawasi dan memberikan fasilitas guna menyelesaikan sengketa usaha peransuransian selaras perjanjian kedua belah pihak, diantaranya berhubungan sengketa klaim asuransi. Selaras dengan Pasal 29 UU OJK, OJK juga memberi ketersediaan pelayanan pengaduan konsumen yang dimana berwenang memberikan pembelaan hukum guna memberikan perlindungan tertanggung. Jika ditelaah Pasal 30 UU OJK juga bisa melakukan pengajuan gugatan guna memperoleh ganti kerugian mengenai evenement tertanggung derita. Pengawasan yang OJK jalankan bertujuan guna mewujudkan lembaga jasa keuangan tumbuh dengan cara konstan serta berkesinambungan juga teraihnya perlindungan konsumen. Sebuah sarana guna mewujudkan kejadian keselarasan pada kepentingan lembaga jasa keuangan serta konsumen ialah melalui ketersediaan mekanisme menyelesaikan sengketa antar konsumen dan lembaga jasa keuangan.

Dalam hal perjanjian antara tertanggung dengan penanggung, penanggung juga harus adil dalam hal membuat perjanjian hingga pembayaran premi yang dilakukan oleh

tertanggung karna saling sepakat, maka penanggung selaku perusahaan asuransi memiliki kewajiban untuk membayar ganti kerugian sesuai dengan polis atau perjanjian, mengenai hal tersebut diatur di pada Peraturan OJK No. 1/POJK.07/2013 bahwasannya Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan Pasal 21, adalah “Pelaku Usaha Jasa Keuangan Wajib memenuhi keseimbangan, keseimbangan serta kelayakan saat membuat kesepakatan bersama konsumen.”

Penanganan klaim dan keluhan dalam asuransi oleh Perusahaan Asuransi sebenarnya wajib ditangani dengan proses yang cepat, adil, tidak boleh berbelit-belit, apalagi sampai mempersulit tertanggung. Perusahaan Asuransi juga tidak boleh memperlambat pembayaran klaim, Perusahaan Asuransi, Asuransi Syariah, Reasuransi serta Reasuransi Syariah tak diizinkan menjalankan perbuatan yang bisa menghambat menyelesaikan maupun pembayaran klaim maupun tak menjalankan perbuatan yang semestinya dijalankan jadi menyebabkan terhambatnya penyelesaian maupun pembayaran klaim.”

Namun sekarang melalui sudah diundangkannya UU No. 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen bisa memberikan ketegasan mengenai tertanggung pada konteks ini menjadi konsumen berhak guna mendapatkan informasi serta kebenaran keterangan mengenai produk maupun jasa yang ingin dipakai pada konteks asuransi. Melalui keberadaan Undang-Undang Perlindungan Konsumen sehingga memiliki harapan tertanggung bisa mendapatkan pemberlakuan asas itikad baik yang sempurna pada penanggung.

Saat tertanggung mengajukan klaim asuransi jiwa dan namun klaim tersebut ditolak maka tertanggung selaku pemegang polis memiliki sejumlah hak yang wajib diberikan perlindungan melalui perusahaan asuransi jiwa. Pada Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) huruf b yang berisi “Hak mengenai rasa nyaman, aman serta selamat semasa memakai barang dan/atau jasa.” Tentang hak konsumen selaku penanggung harus dihormati, karena disetiap perusahaan asuransi jiwa pasti memiliki kewajiban untuk menerima permasalahan yang diajukan oleh tertanggung. Sama halnya dengan Pasal 7 UUPK yang sama-sama menjelaskan kewajiban perusahaan asuransi setiap menerima keluhan yang dilakukan pengajuan melalui pemegang polis apabila ditemukan sejumlah hal yang tak selaras pada perjanjian dari pihak tertanggung. Maka saat kasus pengajuan klaim asuransi ditolak akibat waktu dalam masa tunggu maka tertanggung pun mempunyai hak dasar konsumen salah satu nya adalah hak guna diperdengarkan (the right to be heard) karena tertanggung selaku konsumen wajib memperoleh haknya atas keperluan juga klaim nya untuk diperdengarkan melalui lembaga perlindungan konsumen yang melakukan perjuangan sejumlah hak konsumennya.

Tanggungjawab Penanggung Terhadap Tertanggung Atas Penolakan Klaim Asuransi Dengan Alasan Klaim Dalam Masa Tunggu.

Tanggung jawab adalah suatu kewajiban terhadap suatu hal. Terdapat beberapa yurisprudensi Negeri Belanda yang cukup penting misalnya Arrest HR 9 Februari 1923 mengenai kriteria itikad baik dalam perjanjian asuransi, juga HOF Amsterdam 14 April 1919 mengenai kewajiban yang wajib dilakukan pemenuhan pihak-pihak pasca perjanjian disudahi.

Pada relasi melalui kepentingan pemegang polis wajib pula memperoleh perhatian contohnya Arrest HR 19 Mei 1978 yang menjadi pertimbangan mengenai apabila penanggung sendiri telah mengetahui tentang keberadaan sebuah situasi yang bisa digunakan guna melakukan penolakan klaim berdasarkan Pasal 251, tetapi tak memberitahukannya pada tertanggung, sehingga selaras pada asas itikad baik yang wajib dilakukan pengindahan pula melalui penanggung pada tarif berjalannya perjanjian sesuai Pasal 1383 ayat (3) KHUPerdata, klaim yang bersangkutan tidak boleh di tolak.

Pada kasus penolakan klaim asuransi dengan alasan masa tunggu (Waiting Period) mengenai tanggung jawab penanggung terhadap tertanggung dihubungkan dengan prinsip tanggung jawabnya adalah tanggung jawab melalui pembatasan (Limitation of Liability Principle) yang mana penanggung memiliki tanggung jawab terhadap tertanggung berdasarkan perjanjian polis asuransi jiwa sehingga tertanggung dapat menuntut tanggung jawab kepada penanggung sesuai dengan ketentuan polis asuransi dan bertanggungjawab mengenai pembayaran klaim asuransi jiwa yang merupakan hak tertanggung sesuai pada perjanjian asuransi.

Pada Pasal 1338 ayat(1) KUH Perdata tentang seluruh perjanjian yang dilakukan pembuatan dengan cara sah berlaku menjadi UU untuk mereka yang melakukan pembuatannya maka memberikan ketetapan kebebasan bagi pihak-pihak. Melalui keberadaan asas kebebasan berkontrak ataupun asas pacta sunt servanda hakim selaku pihak ke-3 wajib memberikan penghormatan esensi kesepakatan dari para pihak dan tidak mengganggu substansi kesepakatan dari para pihak. Semua perjanjian antara penanggung dan tertanggung termasuk dalam polis asuransi. Jika ketentuan hukum yang berlaku mengaturnya, dan jika ada pihak pada perjanjian yang melanggar perjanjian, para pihak dapat membatalkan perjanjian dan bisa dijatuhkan sanksi hukum sesuai dengan hukum yang berlaku.

Menurut Pasal 1320 KUH Perdata, jika dihubungkan Pasal 255 KUHD dan 258 KUHD, di dalam perjanjian asuransi polis bukanlah syarat mutlak namun fungsi polis tetaplah penting karena didalam polis memuat hak serta kewajiban tertanggung juga penanggung. Polis juga termasuk bukti yang lengkap pada suatu perjanjian. Begitupun dengan Pasal 1320 KUH Perdata pada perjanjian asuransi terdapat adanya kualifikasi perjanjian asuransi. Berdasarkan polis pada perjanjian asuransi jiwa penanggung bertanggung jawab membayar rugi yang diakibatkan melalui resiko dan telah diasuransikan pada tertanggung, sementara sebelum klaim ditolak dengan alasan masa tunggu (waiting period) tertanggung telah membayar dan melunaskan premi secara koheran kepada penanggung. Suatu perjanjian akan timbul sebuah relasi hukum yaitu hak serta kewajiban yang dimana dijamin pada Undang-Undang selama perjanjian itu tetap memenuhi kualifikasi suatu perjanjian dan tak berlawanan pada hukum. Mengingat dengan kasus pengajuan klaim yang ditolak dalam masa tunggu (waiting period) telah merugikan tertanggung, yang mana timbulnya suatu kerugian diakibatkan oleh penanggung yang tidak melaksanakannya dengan baik oleh karena itu tertanggung memiliki kedudukan yang harus dilindungi.

Pada asuransi jiwa pemaparan pada konteks tersebut ditemukan pada Pasal 306 KUHD, yang mengatakan mengenai: "jika dalam tempo dilakukan penutupan kesepakatan asuransi, pihak yang jiwanya menjadi asuransi telah wafat, berakhirlah kesepakatan itu meski tertanggung tak bisa tau kematian tersebut, terkecuali jika dilakukan perjanjian

lainnya.” Tak dipaparkan mendalam tentang arti daripada “jiwanya yang diasuransikan sudah meninggal”, namun bisa di simpulkan mengenai jika tertanggung dengan cara fisik sehat, tetapi tak demikian konteksnya pada psikisnya, sehingga bisa disebutkan tertanggung itu sudah tak ada.

Akibat dari pengajuan klaim asuransi ditolak dalam masa tunggu (waiting period) oleh pihak penanggung, saat tertanggung kehilangan sumber penghasilannya sehingga dibutuhkan bantuan untuk kepentingan pihak tertanggung. Dengan itu, perusahaan asuransi jiwa wajib memberikan bantuan uang pertanggungan kepada tertanggung yang telah menerima manfaat seperti yang tertuang di dalam polis asuransi jiwa. Tertanggung dapat meyerahkan tuntutan laporannya atas klaim asuransi jiwa kepada penanggung selaku pihak perusahaan asuransi jiwa dan akan mendapatkan uang pertanggungan.

Diberikannya ruang penyelesaian sengketa merupakan salah satu upaya untuk memberdayakan konsumen. Konsumen dapat menuntut ganti kerugian dan dengan itu pula secara tidak langsung mendidik konsumen untuk mengetahui hak-hak dan kewajibannya serta mendorong pelaku usaha untuk berhati-hatidalam memperdagangkan produknya baik barang maupun jasa. Pada Pasal 23 UUPK disebutkan mengenai jika pelaku usaha melakukan penolakan dan/atau tak melakukan pemenuhan ganti rugi kepada konsumen sebagai mana diartikan pada Pasal 19 UUPK maka pelaku usaha tersebut bisa dilakukan penggantian lewat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) maupun badan pengadilan pada lokasi keududukan konsumen. Kemudian pada Pasal 45 UUPK disebutkan mengenai konsumen yang dirugikandapat mengajukan gugatan baik melalui pengadilan maupun lembaga diluar pengadilan yakni Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Indonesia (BPSK). Sesuai dengan ketetapan pasal tersebut maka terhadap permasalahan dalam perlindungan hukum pada tertanggung asuransi pada relasinya bersama agen asuransi, konsumen yang mengalami kerugian bisa menggugat upaya penyelesaian sengketa baik melalui BPSK atau lewat lembaga pengadilan.

Berdasarkan penjelasan diatas, bahwa bentuk dari tanggungjawab penanggung terhadap tertanggung atas penolakan klaim asuransi jiwa dengan klaim dalam masa tunggu adalah dengan melalui proses penyelesaian sengketa dengan upaya musyawarah dan mufakat atau non litigasi antara termohon dan pemohon yang dikepalai oleh pihak ketiga untuk membantu memperoleh sebuah kesepakatan yaitu mediator. Penanggung selaku pihak Perusahaan Asuransi Jiwa wajib membayar dan mengembalikan nilai seluruh klaim asuransi yang diderita tertanggung kepada tertanggung sesuai dengan polis yang sudah di sepakati dan premi yang telah dibayarkan. Jika tidak terjadinya sebuah kesepakatan kedua belah pihak (win-win-solution) saat proses mediasi, maka jalan terakhir yang dapat ditempuh oleh pihak tertanggung maka hal yang dapat dilakukan tertanggung sebagai nasabah asuransi jiwa dengan mengajukan gugatan nya ke jalur pengadilan agar masing-masing pihak dapat merasakan keadilan, dan tidak menghasilkan keputusan-keputusan yang tidak memberikan keadilan bagi tertanggung.

KESIMPULAN

Perlindungan hukum terhadap tertanggung pada pembayaran klaim asuransi jiwa yang klaimnya ditolak akibat masa tunggu, jika pihak penanggung melakukan wanprestasi dan tak menjalankan prestasinya selaras pada ketentuan didalam polis asuransi jiwa dan tak

menyerahkan klaim asuransi jiwa selaras pada total pertanggungannya, sedangkan pada praktiknya klaim ditolak dengan masa tunggu pihak tertanggung telah melunasi preminya dan tidak dapat menggunakan klaim untuk kebutuhan. Sehingga pada saat pengajuan klaim dalam masa tunggu tertanggung mendapatkan informasi yang jelas serta benar selaras yang termuat di pada UUPK. Pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Kitab Undang-Undang Hukum Dagang dan Undang-Undang Tentang Usaha Perasuransian memiliki ketentuan hukum yang menjadi tanggung jawab perusahaan asuransi saat melakukan klaim asuransi jiwa. Oleh karena itu penanggung wajib memberikan klaim asuransi jiwa kepada tertanggung karena telah melunasi premi dan tidak perlu harus menunggu waktu yang ditentukan dalam masa tunggu sehingga tertanggung tidak dapat menerima manfaat perlindungan asuransi jiwa.

Apabila tidak tercapainya kesepakatan antara pihak penanggung dan tertanggung saat mediasi maka penyelesaian perselisihan yang ada pada tertanggung dan penanggung dalam pengajuan klaim asuransi jiwa, diselesaikan ke pengadilan agar masing-masing pihak dapat merasakan keadilan.

DAFTAR PUSTAKA

Achmad Gibran, Lindati Dwiatin, dan Siti Nurhasanah. "Akibat Hukum Tentang Tunggalan Pembayaran Premi Dalam Perjanjian Asuransi Jiwa. (Studi Pada PT. AXA Indonesia Cabang Bandar Lampung)." *Pactum Law Journal* 2 (2019). <https://doi.org/2615-7837>.

Apriani, Rani. "Sanksi Hukum Terhadap Pihak Penanggung Atas Klaim Asuransi Yang Tidak Dipenuhi Penanggung Berdasarkan Hukum Positif." *Syiar Hukum : Jurnal Ilmu Hukum* 16, no. 1 (2019). <https://doi.org/10.29313/sh.v16i1.5130>.

Baktiar, Alam. "Tanggung Gugat Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putera 1912 Atas Meninggalnya Tertanggung Dan Besarnya Jumlah Pertanggungan." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya* 2 (2015). <http://journal.ubaya.ac.id/index.php/jimus/article/view/2334/1842>.

Brama Kuntoro, Rinitami Njatrijani, dan Aminah. "Perlindungan Hukum Terhadap Tertanggung Asuransidalam Hubungan Dengan Agen Asuransi Ditinjau Dariundang-Undang No. 8 Tahun 1999(Studi Kasus:Sharda Nanik Mathani Dengan PT.Asuransijiwa X)." *Diponegoro Law Journal* 8, no. 1 (2019). <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/dlr/article/view/25331/22541>.

Fajrin Husain. "Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Polis Asuransi Menurut UU No. 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian." *Lex Crimen* 5, no. 6 (2016). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lexcrimen/article/view/13468>.

Guntara, Deny. "Asuransi Dan Ketentuan-Ketentuan Hukum Yang Mengaturnya." *Jurnal Justisia Ilmu Hukum* 1, no. 1 (2016). <https://journal.ubpkarawang.ac.id/index.php/IlmuHukum/article/view/79>.

Undang-Undang Republik Indonesia, UU No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (2011).

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/Pojk.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan (2013).

Neni Sri Imaniyati. "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Dalam Sengketa Klaim Asuransi." *Jurnal Hukum Bisnis* 1 (2011). <https://nenisriimaniyati.files.wordpress.com/2012/03/perlindungan-hukum-terhadap-konsumen.pdf>.

Niko Antonio. "Analisis Yuridis Penolakan Klaim Asuransi Jiwa Yang Dilakukan Oleh Pihak Penanggung Terhadap Tertanggung Yang Terjadi Di Pt. Axa Mandiri Finance Service." *Novum: Jurnal Hukum* 1, no. No. 4 (2014). <https://doi.org/https://doi.org/10.26740/novum.v1n4.p43-55>.

Novianta Budi Surana. "Kajian Yuridis Perlindungan Hukum Tertanggung Pada Perjanjian Asuransi Kendaraan Bermotor Di Pt. Asuransi Ramayana Tbk. Jakarta." *Jurnal Idea Hukum* 2, no. 1 (2016).

Nur Aisyah Savitri. "Perlindungan Tertanggung Pada Asuransi Jiwa Berdasarkan Undang-Undang No. 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian." *Jurnal Hukum Magnum Opus* 2, no. 2 (2019). <http://jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/Magnumopus/article/view/2502>.

Otoritas Jasa Keuangan. *Road Map Tahap I: Mekanisme Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan*, Otoritas Jasa Keuangan. Jakarta, 2014.

Peraturan Republik Indonesia. Pp Nomor 73 Tahun 1992 Tentang Penyelenggaraan Usaha Perasuransian, Pub. L. No. Nomor 73 Tahun 1992 (1992). [https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Documents/Pages/PP-nomor-73-Tahun-1992-tentang-Penyelenggaraan-Usaha-Perasuransian/PP NO.73 TAHUN 1992.pdf](https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Documents/Pages/PP-nomor-73-Tahun-1992-tentang-Penyelenggaraan-Usaha-Perasuransian/PP%20NO.73%20TAHUN%201992.pdf).

Raharjo, Satjipto. *Ilmu Hukum*. Bandung: PT. Citra Aditya and Bakti, 2000.

Safri Ayat. *Pengantar Asuransi, Prinsip-Prinsip dan Praktek Asuransi*. Jakarta: Sekolah Tinggi Manajemen Asuransi Trisakti STMA Trisakti, 2012.

Sastrawidjaja, Suparman Man. *Hukum Asuransi Perlindungan Tertanggung, Asuransi Deposito, Usaha Perasuransian*. Bandung: PT. Alumni Bandung, 2013.

Sulistyaningrum, Helena Primadianti. "Prinsip Itikad Baik (Pasal 251 Kuhd) Dalam Hal Terjadinya Penolakan Klaim Asuransi Kepada Tertanggung Sebagai Konsumen (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)." *Jurnal Simbur Cahaya*, 2017.

<http://journal.fh.unsri.ac.id/index.php/simburcahaya/article/view/74><http://journal.fh.unsri.ac.id/index.php/simburcahaya/article/view/74>.

Tobing, Letezia. "Langkah Hukum Jika Barang yang Diberikan Penjual Tidak Lengkap," 2014.
<https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/lt52f391f92aaba/langkah-hukum-jika-barang-yang-diberikan-penjual-tidak-lengkap/>.

Wahyudi. "" Tinjauan Yuridis Klaim Asuransi Jiwa Pt. Prudential Life Assurance Tentang Penyakit Yang Ditanggung (Studi Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Selatan Nomor 309/Pdt.G/2016/Pn.Jkt.Sel)." Universitas Jember, 2018.