

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Setiap Perkembangan ekonomi masyarakat, dimana semakin tinggi pendapatan perkapita masyarakat maka akan semakin mampu masyarakat memiliki harta kekayaan. Bertambahnya harta kekayaan masyarakat maka akan membutuhkan suatu perlindungan keselamatan dari ancaman bahaya. Kehidupan dan kegiatan manusia, pada hakikatnya mengandung berbagai hal yang menunjukkan sifat tidak kekal. Keadaan tidak kekal adalah sifat alamiah yang dimiliki oleh manusia dimana dengan sifat tersebut menimbulkan suatu keadaan yang tidak pasti yang dapat berwujud dalam berbagai bentuk dan peristiwa yang biasanya dihindari oleh manusia.

Keadaan tidak pasti terhadap setiap kemungkinan yang dapat terjadi baik dalam bentuk atau peristiwa yang belum tentu menimbulkan rasa tidak aman lazim disebut sebagai risiko. Risiko tersebut dapat bersumber dari bencana alam, kecelakaan, penyakit, kelalaian, ketidakmampuan, kesalahan, kegagalan, ataupun dari berbagai sebab-sebab lain yang tidak dapat diduga sebelumnya termasuk tindakan kerusuhan, sabotase, dan terorisme, dimungkinkan masing – masing risiko tersebut memiliki penanganan yang berbeda antara yang satu dengan yang lainnya.<sup>1</sup> Kemungkinan terjadinya risiko itulah yang mengakibatkan munculnya suatu usaha guna melindungi ketidakpastian tersebut, yaitu

---

<sup>1</sup> Ganie, A.J, *Hukum Asuransi Indonesia*, Sinar Grafi.ka, Jakarta, 2011, hlm.01

dengan cara memeralihkan risiko kepada perusahaan pertanggung. Peralihan risiko itu dinyatakan dalam suatu bentuk perjanjian yang kemudian dinamakan dengan perjanjian pertanggung asuransi.<sup>2</sup>

Lembaga atau institusi yang mempunyai kemampuan untuk mengambil alih risiko pihak lain adalah Lembaga Asuransi, atau perusahaan-perusahaan asuransi. Dalam masyarakat modern seperti sekarang ini, perusahaan asuransi mempunyai peranan dan jangkauan sangat luas, karena perusahaan asuransi mempunyai jangkauan yang menyangkut kepentingan-kepentingan ekonomi maupun sosial. Banyak metode yang bisa dilakukan untuk menghadapi risiko, dana suransi merupakan metode yang paling banyak dipakai. Asuransi menjanjikan perlindungan kepada pihak tertanggung terhadap risiko yang dihadapi perorangan maupun risiko yang dihadapi perusahaan, karena fungsi utama asuransi yaitu mengurangi kekhawatiran akibat ketidakpastian .

Jasa asuransi makin lama makin diminati oleh masyarakat umum, hampir setiap risiko transaksi menggunakan jasa asuransi. Jasa asuransi telah menjadi kebutuhan hidup sebagian masyarakat Indonesia, kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan asuransi tumbuh pesat dilihat dari jumlah premi yang berhasil dihimpun oleh perusahaan asuransi. Oleh karena itu, kepercayaan masyarakat terhadap asuransi harus didukung dengan perbaikan kinerja perusahaan asuransi.

---

<sup>2</sup>Srie Wiletno, *Asuransi Kendaraan Bermotor*, Pustaka Magister CV Elang Tuo Kinasih, Semarang, 2012, hlm.1.

Asuransi pada umumnya dibagi menjadi dua bagian besar yaitu: Asuransi Kerugian dan Asuransi Jiwa, yang dapat dirinci lagi kedalam beberapa jenis asuransi, yaitu:<sup>3</sup>

1. Asuransi Kerugian terdiri dari :
  - 1) Asuransi Kebakaran;
  - 2) Asuransi Kehilangan atau Kerusakan;
  - 3) Asuransi Laut
  - 4) Asuransi Pengangkutan;
  - 5) Asuransi Kredit.
2. Asuransi Jiwa terdiri dari :
  - a. Asuransi Kecelakaan;
  - b. Asuransi Kesehatan;
  - c. Asuransi Jiwa Kredit.

Kitab Undang-undang Hukum Dagang di dalam Pasal 247 menyebutkan tentang 5 (lima) macam asuransi, yaitu:

1. Asuransi terhadap kebakaran;
2. Asuransi terhadap bahaya hasil-hasil pertanian;
3. Asuransi terhadap kematian orang ( Asuransi jiwa );
4. Asuransi terhadap bahaya di laut dan perbudakan;
5. Asuransi terhadap bahaya dalam pengangkutan di darat dan di sungai-sungai.

Salah satu perusahaan asuransi di Indonesia adalah Perusahaan AJB Bumiputera 1912 yang sudah berumur lebih dari 100 tahun semenjak berdirinya. Selama 110 tahun dalam memasarkan produknya AJB Bumiputera 1912 menggunakan agen asuransi yang tersebar di berbagai daerah di Indonesia, akan tetapi dalam prakteknya ada yang menjalankan fungsinya tidak sebagaimana seharusnya.

Asuransi jiwa tertua di Indonesia ini memang memiliki masalah sejak lama. Sejak berdiri atau hampir 110 tahun perusahaan ini tidak memiliki

---

<sup>3</sup>Deny Guntara, *Asuransi dan Ketentuan Hukum*, Jurnal Justisi Ilmu Hukum, Vol.1, No.1, 2016, hlm. 37

modal disetor karena berbentuk mutual dan bukan Perseroan Terbatas, koperasi atau BUMN. Berdasarkan penelitian sebelumnya atau informasi media dikatakan bahwa banyak nasabah Bumiputera 1912 mengeluh karena adanya hambatan-hambatan pada saat pelaksanaan penyelesaian klaim asuransi.<sup>4</sup>

Asuransi sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 1 angka 1 Undang-undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian adalah:

“perjanjian antara dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis, yang menjadi dasar bagi penerimaan premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan untuk:

- a. memberikan penggantian kepada tertanggung atau pemegang polis karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita tertanggung atau pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti;
- b. memberikan pembayaran yang didasarkan pada meninggalnya tertanggung atau pembayaran yang didasarkan pada hidupnya tertanggung dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan dan/atau didasarkan pada hasil pengelolaan dana.”

Berdasarkan pengertian asuransi tersebut, maka para pihak dalam perjanjian asuransi adalah perusahaan asuransi dan pemegang polis. Di samping itu, dari pengertian tersebut juga dapat diketahui hak dan kewajiban para pihak. Hak perusahaan asuransi adalah menerima pembayaran premi oleh tertanggung sesuai waktu yang telah diatur dalam perjanjian dan besarnya telah ditetapkan dalam pengelolaan dana. Kewajiban perusahaan asuransi adalah memberikan penggantian kepada

---

<sup>4</sup>Sylke Febrina Laucereno, *Alasan Asuransi Bumiputera 1912 Gagal Bayar Terungkap*, [https://finance.detik.com/moneter/d-5489931/alasan-asuransi-BUMIPUTERA\\_1912-gagal-bayar-terungkap?\\_ga=2.257565067.124341233.1617340277-2112810564.1588689294](https://finance.detik.com/moneter/d-5489931/alasan-asuransi-BUMIPUTERA_1912-gagal-bayar-terungkap?_ga=2.257565067.124341233.1617340277-2112810564.1588689294), 11 Maret 2021.

tertanggung atau pemegang polis karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita tertanggung atau pemegang polis karena terjadi peristiwa yang tidak pasti. Kewajiban lain adalah memberikan pembayaran yang didasarkan pada meninggalnya tertanggung atau pembayaran yang didasarkan pada hidupnya tertanggung dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan dan berdasarkan hasil pengelolaan dana. Kewajiban pemegang polis adalah membayar premi, sedangkan hak pemegang polis adalah menerima penggantian karena kerugian, kerusakan, kehilangan keuntungan.

Definisi asuransi juga dapat diketahui adanya asuransi kerugian dan asuransi sejumlah uang. Asuransi kerugian adalah suatu perjanjian asuransi yang berisikan ketentuan penanggung mengikatkan dirinya untuk melakukan prestasi berupa memberikan ganti kerugian kepada tertanggung seimbang dengan kerugian yang diderita. Beberapa ciri asuransi kerugian antara lain adalah kepentingannya dapat dinilai dengan uang (*materieel belang*), dalam menentukan ganti kerugian berlaku prinsip *indemnitas*, serta berlaku ketentuan subrogasi (Pasal 284 KUHD). Termasuk golongan asuransi kerugian yaitu seperti asuransi pencurian, asuransi pembongkaran, asuransi perampokan, asuransi kebakaran, asuransi terhadap bahaya yang mengancam hasil pertanian.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup>Man Suparman S, *Aspek-aspek Hukum Asuransi Dan Surat Berharga, Alumni, Bandung, 2003*, hlm. 83.

Asuransi jumlah adalah suatu perjanjian asuransi yang berisi ketentuan bahwa penanggung terikat untuk melakukan prestasi berupa pembayaran sejumlah uang yang besarnya sudah ditentukan sebelumnya. Beberapa ciri asuransi jumlah antara lain, kepentingannya tidak dapat dinilai dengan uang, sejumlah uang yang akan dibayarkan oleh penanggung telah ditentukan sebelumnya, tidak berlaku prinsip *indemnitas* seperti halnya dalam asuransi kerugian serta tidak berlaku pula subrogasi. Golongan asuransi jumlah yaitu seperti asuransi jiwa, asuransi sakit, asuransi kecelakaan.<sup>6</sup>

Asuransi Bumiputera 1912 atau Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 adalah satu-satunya asuransi berbentuk badan hukum usaha bersama di Indonesia. Seperti namanya, perusahaan ini didirikan pada tahun 1912 dan berkantor pusat di Jakarta, memiliki lebih dari 400 kantor cabang yang tersebar di Indonesia, serta 6 juta lebih pemegang polis. Badan usaha bersama yang dianut Bumiputera 1912 sedikit berbeda dengan perseroan terbatas yang dimiliki pemodal tertentu. Konsep ini memungkinkan semua pemegang polis berperan sebagai pemilik perusahaan dan mempercayakan manajemen perusahaan ke Badan Perwakilan Anggota (BPA). AJB Bumiputera 1912 memiliki beberapa varian produk asuransi, yaitu asuransi jiwa perorangan, kumpulan, dan DPLK.

---

<sup>6</sup>*Ibid*, hlm.84.

Sejak tahun 2010, Asuransi Bumiputera 1912 didera permasalahan menunggak pembayaran klaim para nasabah. Sampai saat ini masalah pun masih berlarut-larut dan tak kunjung selesai. Dikabarkan tahun 2017 AJB Bumiputera 1912 menanggung hutang atau potensi klaim para nasabah sebesar 30 Triliun dan hanya memiliki aset sebesar 11,3 Triliun dimana hutang dan aset yang dimiliki ini bertolak belakang. Namun, pada tahun 2020, Asuransi Bumiputera 1912 dikabarkan mulai membayar klaim nasabah yang tertunggak, dengan menggunakan sistem antrian. Meskipun tidak menjanjikan kapan klaim akan turun, petinggi perusahaan berjanji bakal segera memberikan klaim ke nasabah. Pernyataan tersebut tertuang dalam Peraturan Direksi AJB Bumiputera 1912 No.PE.1/DIR/I/2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Mekanisme Pengelolaan Sistem Antrian Klaim.

Para nasabah memiliki polis yang beragam mulai dari dana pendidikan sampai dana pensiun. Salah satu nasabah pemegang polis AJB Bumiputera 1912 cabang Kudus yaitu Ibu Eka Sunarsih dan Bapak Sulistiyono yang merupakan suami istri memiliki empat polis pendidikan serta polis tunjangan hari tua habis kontrak sebanyak dua polis dengan total sebesar Rp.50.000.000. Polis THT dibeli sejak tahun 2004 dan habis kontrak tanggal 31 Juli 2019, dimana sudah 15 (lima belas) tahun menjadi pemegang polis THT. Asuransi pendidikan sebanyak empat polis yang sudah diputus sejak tahun 2019, namun hingga saat ini belum ada titik terang.

Bapak Eko Susanto yang memiliki dua polis pendidikan, dimana beliau menjual polis sejak tanggal 29 juli 2019 dengan alasan masalah AJB Bumiputera 1912 yang semakin meluas, namun sampai sekarang belum bisa dicairkan penebusannya. Dua polis pendidikan dengan mana pembayaran premi per 3 (tiga) bulan sebesar Rp.100.000 dan per 6 (enam) bulan sebesar Rp.150.000,-.

Bapak Sucipto Dekan FKIP UMK yang ikut serta menjadi nasabah Bumiputera 1912 sejak 7 (tujuh) tahun lalu karena ajakan dari rekan kerja. Semenjak join asuransi ini berjalannya waktu dan adanya masalah beliau bingung kepada siapa harus membayarkan premi karena tidak ada yang menarik pembayaran karena beliau biasa dibantu rekan sesama. Pikir beliau apakah asuransi ini sudah bubar atau memang tidak berani menarik dan disisi nasabah sendiri tidak ingin memutus sepihak. Polis pertama masing-masing premi dibayarkan setiap caturwulan sebesar Rp. 1.000.000 dan setengah tahun sebesar Rp. 1.200.000 dengan masa 5 (lima) tahun total Rp. 43.000.000. Polis kedua dengan total sebesar Rp.65.000.000 tetapi baru terbayarkan sebesar Rp.10.000.000 dan tersisa Rp.55.000.000. Polis ketiga sebesar Rp.75.000.000 dimana belum jatuh tempo dan berakhir pada tahun 2030. Jatuh tempo klaim 5 (lima) tahun sudah cair, tetapi 20 (dua puluh) bulan hingga saat ini belum cair dengan total klaim senilai Rp.183.000.000 dan baru terbayarkan sebesar Rp.10.000.000 dan masih ada Rp. 173.000.000 yang belum tercairkan, itupun ditransfer tanpa adanya keterangan dari pihak asuransi sehingga menimbulkan ketakutan .



Nasabah atau pemegang polis ini mengaku kesal karena klaimnya tak kunjung cair, padahal segala syarat dan ketentuan sudah dilakuin agar bisa cair tepat waktu dan tidak bertele-tele nyatanya hingga saat ini mereka belum menerima sisa bahkan sama sekali. Dia menceritakan jika selama ini selalu membayarkan polis secara tepat waktu, namun saat habis kontrak hingga saat ini klaimnya tak kunjung cair.<sup>7</sup>

Para nasabah AJB Bumiputera 1912 Kudus harus terus bersabar terkait klaim yang diajukan, karena sampai saat ini pengajuan klaim masih belum dipenuhi. Saat ini kondisi keuangan Bumiputera 1912 membuat para nasabahnya khawatir. Tercatat, Bumiputera 1912 dihadapkan kewajiban adanya potensi klaim di tahun 2019 dan 2020 mencapai Rp.9,6 triliun. Perusahaan sendiri masih berkuat menyelesaikan masalah likuiditas dan permodalan perusahaan untuk jangka pendek, menengah dan panjang.

Dalam kegiatan sesungguhnya, perjanjian asuransi tidak selalu berjalan dengan apa yang diharapkan, bisa saja salah satu pihak dalam perjanjian melakukan sebuah kesalahan. Misalnya apabila pihak perusahaan asuransi melakukan kesalahan terhadap penanganan yang berkaitan dengan cairnya uang ganti kerugian atau klaim yang seharusnya menjadi hak tertanggung. Pengamat asuransi sekaligus penulis buku Robohnya Asuransi Kami Irvan Rahardjo mengungkapkan masalah juga terjadi karena lemahnya tata kelola, lemahnya pengawasan Otoritas Jasa

---

<sup>7</sup>“Wawancara pribadi”, Ibu Eka Sunarsih, Bapak Sulistiyono, Bapak Eko Susanto, Bapak Sucio 29 Maret 2021, Kudus.

Keuangan (OJK), dan kurangnya pemahaman tentang *asset liability management*.

Ketua Perwakilan Anggota (BPA) Nurhasanah yang menjabat masa periode 2018-2020 enggan menyebut AJB Bumiputera 1912 gagal bayar tetapi *outstanding claim*, karena gagal bayar mengandung arti bahwa perusahaan sudah tidak mampu untuk bertahan, namun AJB Bumiputera 1912 ini berencana membayar klaim menggunakan sistem antrian karena saat ini masih kesulitan likuiditas. Persoalan likuiditas perusahaan akan kembali membaik dalam waktu 4 (empat) tahun ke depan dihitung sejak tahun 2019 yaitu membaik tahun 2023, ucap Dirman kepada media.<sup>8</sup>Dilansir dari keterangan OJK, Nurhasanah ditetapkan sebagai tersangka kasus dugaan tidak melaksanakan atau tidak memenuhi perintah tertulis OJK terkait dengan implementasi ketentuan Pasal 38 Anggaran Dasar AJBB sesuai dengan Surat KE IKNB Nomor S-13/D.05/2020 tanggal 16 April 2020.<sup>9</sup>

Berdasarkan uraian permasalahan yang telah diuraikan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang Perusahaan asuransi dalam penyelesaian klaim asuransi jiwa pada Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 cabang Kudus, dengan judul **“PELAKSANAAN PEMENUHAN KEWAJIBAN**

---

<sup>8</sup>JatimTimes, *Bumiputera 1912 sebut bukan gagal bayar*, [https://jatimtimes.com/baca/207993/20200121/134400/Bumiputera\\_1912-minta-maaf-sebut-bukan-gagal-bayar-seperti-jivasraya](https://jatimtimes.com/baca/207993/20200121/134400/Bumiputera_1912-minta-maaf-sebut-bukan-gagal-bayar-seperti-jivasraya), 21 Januari 2020.

<sup>9</sup>Trio Hamdani, *OJK Tetapkan Eks Ketua BPA Bumiputera 1912 sebagai tersangka*, [https://finance.detik.com/moneter/d-5499279/ojk-tetapkan-eks-ketua-bpa-Bumiputera\\_1912-sebagai-tersangka?\\_ga=2.66332974.124341233.1617340277-2112810564.1588689294](https://finance.detik.com/moneter/d-5499279/ojk-tetapkan-eks-ketua-bpa-Bumiputera_1912-sebagai-tersangka?_ga=2.66332974.124341233.1617340277-2112810564.1588689294), 19 Maret 2021.

**ASURANSI BUMIPUTERA 1912 KUDUS TERHADAP  
PENGAJUAN KLAIM ASURANSI JIWA YANG DIAJUKAN OLEH  
NASABAH DI KABUPATEN KUDUS”**

**B. Rumusan Masalah**

1. Mengapa nasabah mengalami kesulitan dalam pengajuan klaim asuransi jiwa pada Asuransi Jiwa Bumiputera 1912 Cabang Kudus?
2. Bagaimana pemenuhan kewajiban Asuransi Jiwa Bumiputera 1912 terhadap Nasabah?

**C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui faktor penghambat Asuransi Jiwa Bumiputera 1912 Cabang Kudus dalam pemenuhan klaim asuransi dari nasabah.
2. Untuk mengetahui pelaksanaan pemenuhan kewajiban Asuransi Jiwa Bumiputera 1912 terhadap nasabah.

**D. Kegunaan Penelitian**

Penelitian tentang Pelaksanaan Pemenuhan Kewajiban Asuransi Bumiputera 1912 Cabang Kudus Terhadap Pengajuan Klaim Asuransi Jiwa Yang Diajukan Oleh Nasabah Di Kabupaten Kudus ini diharapkan dapat memberikan kegunaan sebagai berikut :

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan, khususnya ilmu hukum di bidang hukum asuransi.

## 2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak terkait.

- a) Bagi Peneliti, yaitu untuk menambah pengetahuan dan pengalaman bagi peneliti dalam menerapkan pengetahuan terhadap masalah yang dihadapi secara nyata.
- b) Bagi Pemerintah, hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi pemerintah untuk membuat kebijakan yang memberikan keadilan bagi para nasabah.
- c) Bagi Masyarakat atau Nasabah, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dalam memahami persoalan asuransi terutama dalam hal pelaksanaan pengajuan klaim asuransi.

### **E. Sistematika Skripsi**

Skripsi ini terdiri dari 5 (lima) bab, yang dapat dirinci sebagaimana diuraikan di bawah ini.

Bab I tentang Pendahuluan, yang di dalamnya menguraikan tentang latar belakang penelitian, rumusan permasalahan, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II tentang Tinjauan Pustaka, berisikan tentang teori-teori pendukung penelitian, yang meliputi :Pengertian Asuransi dan Asuransi Jiwa , Pengaturan Asuransi, Jenis-jenis Asuransi dan Asuransi Jiwa, Polis Asuransi dan Asuransi Jiwa, Hak dan Kewajiban

Para Pihak Asuransi dan Asuransi Jiwa, Pengertian Klaim Asuransi, Mekanisme Klaim Asuransi.

Bab III tentang Metode Penelitian, berisi tentang metode-metode yang digunakan dalam penelitian yang meliputi : Metode pendekatan, spesifikasi penelitian, metode penentuan sampel, metode pengumpulan data, metode pengolahan dan penyajian data, serta metode analisis data.

Bab IV tentang Hasil Penelitian dan Pembahasan, berisi tentang pembahasan mengenai hasil dari penelitian yang telah dilakukan, meliputi: Faktor penghambat Asuransi Jiwa Bumiputera 1912 Cabang Kudus dalam pemenuhan klaim asuransi dari nasabah, pelaksanaan pemenuhan kewajiban Asuransi Jiwa Bumiputera 1912 cabang Kudus terhadap nasabah.

Bab V tentang Penutup, berisi tentang kesimpulan dan saran