

**PELAKSANAAN PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP AHLI WARIS
DALAM PENYELESAIAN KLAIM PADA PERUSAHAAN
ASURANSI JIWA PT. SUN LIFE FINANCIAL
INDONESIA DI PEKANBARU**

Oleh: Nicolas Hutabarat

Program Kekhususan: Hukum Perdata Bisnis

Pembimbing I: Dr. Rika Lestari, SH., M.Hum

Pembimbing II: Setia Putra, SH., M.H

Alamat: Pembangunan No. 27, RT/RW.003/007, Kec. Payung Sekaki, Pekanbaru

Email: nicolashutabarat27@gmail.com – Telepon: 089519535371

ABSTRACT

Implementation of submitting life insurance claims by heirs to PT. Sun Life Financial Indonesia in Pekanbaru often happens when the insured submits a claim to the insurance company and it is not always accepted because there are things that cause the application to be rejected, namely related to the results of investigations that are less transparent in providing reasons and grounds for rejection, therefore the aim of the research Firstly, to find out the implementation of legal protection for heirs regarding heir rights at the life insurance company PT Sun Life Financial Indonesia in Pekanbaru. Second, to find out the legal efforts of heirs regarding heir rights at the life insurance company PT Sun Life Financial Indonesia in Pekanbaru.

The research method in this thesis uses a type of sociological legal research, namely research on the effectiveness of law in society. The nature of this thesis research is descriptive research that systematically describes the facts and characteristics of the object being studied accurately. The data collection technique in this research is the interview method and literature review, then after the data is collected it is then analyzed to draw conclusions.

Based on research conducted, legal protection for heirs regarding heir rights at the life insurance company PT Sun Life Financial Indonesia in Pekanbaru is not in accordance violates Article 31 verses 3 and 4 law Number 40 of 2014 concerning Insurance because in principle the company should provide protection and comfort to customers and be open in providing information regarding rejection of life insurance claims. The legal action taken by the heirs regarding their rights to the life insurance company PT Sun Life Financial Indonesia in Pekanbaru is difficult to take because the rejection of the life insurance claim is final and from the inaccurate results of the investigation the company is freed from its obligation to provide compensation and does not accept criticism from heirs because the results of the investigation cannot be contested. Meanwhile, if you take the non-litigation route or mediation outside the court, it still cannot be done because PT. Sun Life Financial Indonesia in Pekanbaru has not registered its company with the membership of an official independent institution under the OJK (Financial Services Authority), in this case the company certainly violates Article 54 of the 2014 Insurance Law which requires insurance companies to become independent and impartial institutions.

Keywords: Legal Protection-Life Insurance-Policy Holder

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Perkembangan asuransi terbilang cukup baik dan menggembirakan, ini terlihat dari banyaknya jumlah perusahaan asuransi yang memberikan layanan dan bisa tetap bertahan hingga saat ini. Jumlah pengguna asuransi menunjukkan peningkatan dari tahun ke tahun, kesadaran masyarakat akan pentingnya perlindungan jiwa serta aset mereka semakin tinggi dan membuat mereka memilih untuk menggunakan layanan asuransi. Hal ini juga tentu didukung oleh banyaknya jenis asuransi yang bisa dipilih dan disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat banyak, sehingga orang bisa dengan mudah memilih dan menggunakan jenis asuransi tertentu yang paling tepat untuknya.

Perjanjian asuransi sebagai lembaga pengalihan dan pembagian resiko mempunyai kegunaan positif baik bagi masyarakat, perusahaan maupun bagi pembangunan negara. Mereka yang menutup perjanjian asuransi akan merasa tenteram sebab mendapat perlindungan dari kemungkinan tertimpa suatu kerugian.

Demikian pula premi-premi yang terkumpul dalam suatu perusahaan asuransi dapat diusahakan dan digunakan sebagai dana untuk usaha pembangunan dan hasilnya akan dapat dinikmati masyarakat luas. Dipihak lain, risiko yang mungkin terjadi dalam pelaksanaan pembangunan juga dapat dialihkan kepada perusahaan asuransi. Dengan manfaat positif tersebut maka keberadaan asuransi perlu di pertahankan dan dikembangkan. Namun untuk mengembangkan usaha ini banyak factor yang perlu diperhatikan seperti antara lain: peraturan perundang-undangan yang memadai, kesadaran masyarakat, kejujuran para pihak, pelayanan yang baik, tingkat pendapatan masyarakat, pemahaman akan kegunaan asuransi serta pemahaman yg baik terhadap ketentuan perundang- undangan yang terkait.

Perlindungan hukum bagi pemegang polis asuransi jiwa penting sekali oleh

karena pemegang polis itu menjadi satu-satunya alat bukti tertulis sebagai bukti bahwa asuransi sudah berlangsung terjadi.

Isi perjanjian pada asuransi jiwa merupakan petunjuk terjadinya kesepakatan asuransi jiwa mengikat melalui perjanjian asuransi yang dibuktikan dengan Polis asuransi jiwa telah terjadi pemindahan resiko misalnya asuransi jiwa atau asuransi kerugian kepada perusahaan asuransi. Peraturan mengenai perasuransian dan perlindungan hukum bagi pemegang polis di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2014 tentang perasuransian, asuransi adalah perjanjian antara dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis, yang menjadi dasar bagi penerimaan premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan untuk :¹

1. Memberikan penggantian kepada tertanggung atau pemegang polis karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita tertanggung atau pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti; atau
2. 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.

Mengingat pentingnya fungsi polis asuransi maka sebagai pemegang polis seharusnya dapat mengetahui manfaat asuransi yang dibeli, dan dibaca kembali poin yang terdapat didalam polis, dimana pemegang polis adalah pihak yang memiliki wewenang atas polis yang ia beli dari sebuah perusahaan asuransi. Di dalam polis tersebut, telah tertulis kesepakatan mengenai hak, proteksi serta kewajiban antara pemegang polis dengan penanggung.

Pengaturan tentang hak-hak pemegang polis masih mengacuh pada aturan-aturan

¹ Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia No. 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian.

umum khususnya yang berkaitan tentang bentuk dan isi polis. Pada pengaturan tersebut hanya mengatur secara umum “*lex generalis*” tentang polis, pemegang polis, dan isian tetapi tidak mengatur secara spesifik tentang hak-hak pemegang polis terutama yang berkaitan dengan investasi atau dana yang disimpan.

Perusahaan asuransi jiwa seharusnya memberikan perlindungan hukum bagi pemegang polis asuransi maupun pihak tertanggung maka dari itu perlindungan dari perusahaan harus jelas dibuat oleh perusahaan asuransi jiwa dalam bentuk perjanjian yang dinamakan polis asuransi jiwa².

Polis perjanjian asuransi jiwa merupakan satu-satunya alat bukti tertulis untuk membuktikan bahwa asuransi telah terjadi. Polis asuransi sebagai bukti terjadinya perjanjian asuransi mengikat melalui perjanjian asuransi yang dibuktikan dengan polis asuransi telah terjadi pemindahan resiko misalnya asuransi jiwa atau asuransi kerugian kepada perusahaan asuransi.

Terkait hak pemegang polis masih memiliki kelemahan bilamana kontrak atau perjanjian yang dibuat tidak tegas dan jelas mengatur hak-hak dan kewajiban para pihak dalam perjanjian. Ketidakjelasan akan berdampak pada ketidakpastian hukum terhadap hak-hak pemegang polis dalam perjanjian asuransi³.

Klaim yang diajukan oleh pemegang polis asuransi terhadap perusahaan asuransi tidak jarang berbelit-belit, dan ditolak dengan berbagai alasan sehingga perlindungan bagi kepentingan pemegang polis dikesampingkan sehingga pihak perusahaan menganggap semua terkait

penolakan dikarenakan kesalahan pemegang polis.

Namun jika dilihat pada Pasal 31 ayat 3 dan 4 pada Undang-undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian dijelaskan bahwa, “Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, perusahaan reasuransi, perusahaan reasuransi syariah, perusahaan pialang asuransi, dan perusahaan pialang reasuransi wajib menangani klaim dan keluhan melalui proses yang cepat, sederhana, mudah diakses, dan adil” dan pada ayat (4) “Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, perusahaan reasuransi, dan perusahaan reasuransi syariah dilarang melakukan tindakan yang dapat memperlambat penyelesaian atau pembayaran klaim, atau tidak melakukan tindakan yang seharusnya dilakukan sehingga mengakibatkan kelambatan penyelesaian atau pembayaran klaim.”

Namun pada prakteknya seperti yang terjadi pada Asuransi Jiwa PT. Sun Life Financial Indonesia di Pekanbaru dimana perusahaan dalam perjanjian polis berhak membatalkan perjanjian dengan pemegang polis jika hasil investigasi tidak sesuai dengan kenyataan yang terjadi. Akan tetapi berkaitan tentang hasil investigasi, perusahaan tidak transparan dalam memberikan alasan dan dasar penolakan sehingga perusahaan dapat dengan mudah menolak klaim pemegang polis secara sepihak.

Dapat di lihat bahwa perjanjian asuransi jiwa harus dilaksanakan dengan itikad baik oleh pihak-pihak terlibat sebagaimana yang diatur dalam polis asuransi jiwa. Maka dari itu, muncul sebuah ketidaksesuaian antara apa yang diharapkan (*das sollen*) dengan kenyataan yang ada di masyarakat (*das sein*).

Banyaknya kasus terkait penolakan asuransi di atas dapat disimpulkan bahwa pelanggaran yang dilakukan pihak asuransi tidak didasari dengan alasan yang tidak akurat (*misrepresentation*) yang terdapat pada perjanjian polis asuransi jiwa perusahaan. Untuk itu diperlukan memberi jaminan perlindungan hukum berkaitan dengan keamanan dan keselamatan nasabah serta kewajiban perusahaan yang baik dalam

² Arief Suryono, Tanggungjawab Penanggung Dalam Asuransi Tanggungjawab Hukum, Jurnal Privat Law, Volume 10 Nomor 1, Januari-Juni 2022, hlm. 6

³ Gede Wisnu Yoga Mandala, I Wayan Suarba, Tanggungjawab Perusahaan Asuransi Terhadap Asuransi Pekerja Yang Menderita Sakit Karena Adanya Kesengajaan, Journal Ilmu Hukum, Vol. 5, Nomor. 2, Apr. 2016, hlm.5

memberikan alasan penolakan sehingga dalam mendapatkan layanan asuransi semua pihak dapat merasa aman.

Ada beberapa cara atau pilihan hukum yang bisa dilakukan untuk mengatasi perselisihan tersebut, yaitu dengan melalui jalur litigasi (pengadilan) dan jalur non litigasi (luar pengadilan). Apabila melalui proses penyelesaian non litigasi lebih banyak menghasilkan kesepakatan yang bersifat “win-win solution” untuk para pihak, dijamin kerahasiaannya, dihindari keterlambatan, yang diakibatkan karena hal prosedural dan administratif, serta menyelesaikan masalah secara komprehensif dalam kebersamaan dan pihak yang bersengketa tetap menjaga hubungan baik dalam berbisnis⁴.

Setiap perjanjian memiliki risiko akan menimbulkan sengketa, apabila syarat-syarat perjanjian tersebut tidak terpenuhi. Untuk menyelesaikan sengketa tersebut, tertanggung dapat melakukan dengan 2 (dua) cara, yakni jalur litigasi dan jalur non litigasi. Apabila penyelesaian sengketa tersebut diselesaikan melalui jalur pengadilan, maka disebut dengan jalur litigasi. Sedangkan jalur non litigasi merupakan penyelesaian sengketa diluar pengadilan.

Keadilan adalah bagian integral dari masyarakat mana pun dan relevan dengan sistem penyelesaian sengketa apa pun. Keadilan lembaga dan sistem dibentuk untuk melakukan banyak fungsi penting termasuk resolusi sengketa.

Berdasarkan uraian dan penjelasan latar belakang tersebut, maka Penulis tertarik untuk meneliti tentang **“Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Ahli Waris Dalam Penyelesaian Klaim Pada Perusahaan Asuransi Jiwa PT. Sun Life Financial Indonesia Di Pekanbaru.”**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Pelaksanaan Perlindungan

⁴ Lola Akin Ojelabi, *Jurisdictional Perspectives On Alternative Dispute Resolution And Access To Justice: Introduction International Journal Of Law In Context* (2020), hlm.16.

Hukum Yang Berkeadilan Terhadap Hak Ahli Waris Pada Perusahaan Asuransi Jiwa PT Sun Life Financial Indonesia Di Pekanbaru?

2. Bagaimana Upaya Hukum Ahli Waris Untuk Mendapatkan Hak Ahli Waris Pada Perusahaan Asuransi Jiwa PT Sun Life Financial Indonesia Di Pekanbaru?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui Pelaksanaan Perlindungan Hukum Yang Berkeadilan Terhadap Hak Ahli Waris Pada Perusahaan Asuransi Jiwa PT Sun Life Financial Indonesia di Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui Upaya Hukum Ahli Waris Untuk Mendapatkan Hak Ahli Waris Pada Perusahaan Asuransi Jiwa PT Sun Life Financial Indonesia di Pekanbaru.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu hukum di bidang pelaksanaan perlindungan hukum terhadap ahli waris dalam penyelesaian klaim pada perusahaan asuransi jiwa PT. Sun Life Financial Indonesia di Pekanbaru.
- b. Hasil penelitian ini dapat menambah kepustakaan di dalam bidang hukum pada Fakultas Hukum Universitas Riau.
- c. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi di bidang pelaksanaan perlindungan hukum terhadap ahli waris dalam penyelesaian klaim pada perusahaan asuransi jiwa PT. Sun Life Financial Indonesia di Pekanbaru.
- d. Sebagai bahan masukan bagi para pihak yang berkepentingan langsung dengan hasil penelitian ini, serta sebagai sarana untuk menambah wawasan dan pengetahuan bagi para pembaca mengenai pelaksanaan

perlindungan hukum terhadap ahli waris dalam penyelesaian klaim pada perusahaan asuransi jiwa PT. Sun Life Financial Indonesia di Pekanbaru.

- e. Memberikan wawasan bagi masyarakat untuk mengetahui lebih lanjut akibat yang dialami oleh pelaksanaan perlindungan hukum terhadap ahli waris dalam penyelesaian klaim pada perusahaan asuransi jiwa PT. Sun Life Financial Indonesia di Pekanbaru.

D. Kerangka teori

1. Teori Perlindungan Hukum

Menurut pendapat Roscou Pound, hukum merupakan alat rekayasa sosial law as tool of social engineering dimana kepentingan manusia adalah tuntutan yang harus dilindungi dan dipenuhi manusia dalam bidang hukum. Perlindungan hukum pada hakekatnya merupakan teori yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat⁵. Perlindungan hukum tidak dapat dilepaskan dari masalah Hak Asasi Manusia, khususnya bidang ekonomi, sosial dan budaya yaitu berkaitan dengan pemenuhan hak atas ilmu pengetahuan dan teknologi, budaya serta seni.

2. Teori Keadilan

Keadilan pada dasarnya adalah suatu konsep relative dimana setiap orang tidak sama dan adil menurut yang satu belum tentu adil bagi yang lainnya. Ketika seseorang menegaskan bahwa ia melakukan suatu keadilan, hal itu tentunya harus relevan dengan ketertiban umum dimana suatu skala keadilan diakui. Skala keadilan sangat bervariasi dari satu tempat ke tempat lain, setiap skala didefinisikan dan sepenuhnya ditentukan oleh masyarakat sesuai dengan ketertiban umum dari masyarakat tersebut.

E. Kerangka Konseptual

1. Penyelesaian Sengketa adalah suatu penyelesaian perkara yang dilakukan antara salah satu pihak

dengan pihak yang lainnya. Penyelesaian hukum terdiri dari dua cara yaitu melalui litigasi (pengadilan) dan non litigasi (luar pengadilan). Pada proses penyelesaian hukum melalui litigasi merupakan sarana terakhir (ultimum remidium) bagi para pihak yang bersengketa setelah proses penyelesaian melalui non litigasi tidak membuahkan hasil. Akan tetapi dalam perkembangannya, ada juga bentuk penyelesaian di luar pengadilan yang ternyata menjadi salah satu proses dalam penyelesaian yang dilakukan di dalam pengadilan (litigasi).

2. Asuransi adalah pertanggunggaan atau perjanjian antara dua belah pihak, dimana pihak satu berkewajiban membayar iuran/kontribusi/premi. Pihak yang lainnya memiliki kewajiban memberikan jaminan sepenuhnya kepada pembayar iuran/kontribusi/premi apabila terjadi sesuatu yang menimpa pihak pertama atau barang miliknya sesuai dengan perjanjian yang sudah dibuat.
3. Asuransi jiwa adalah produk asuransi yang memberikan jaminan berupa santunan atau uang pertanggunggaan kepada keluarga dari pihak nasabah yang meninggal dunia, mengalami kecelakaan, cacat permanen, maupun risiko lainnya yang tak disengaja. Karena perannya tersebut, produk asuransi ini penting untuk dimiliki, khususnya bagi mereka yang berperan sebagai tulang punggung satu-satunya dalam keluarga. Manfaat dari asuransi jiwa pada dasarnya tidak dapat dirasakan secara langsung oleh pemiliknya, melainkan pada ahli warisnya. Oleh sebab itu, demi mengantisipasi adanya risiko yang tercantum pada produk keuangan tersebut, asuransi ini penting untuk dimiliki agar kehidupan anggota keluarga tercinta tetap terjamin walaupun telah

⁵ Khudzaifah Dimiyati, Teorisasi Hukum Studi Tentang Perkembangan Pemikiran Hukum Di Indonesia Tahun 1945-2010, Muhammadiyah University Press, Surakarta, 2014, hlm.37.

ditinggalkan oleh tulang punggung utama keluarga .

4. Polis asuransi merupakan sebuah bukti perjanjian tertulis yang dilakukan oleh pihak perusahaan asuransi (penanggung) dengan nasabah pengguna layanan asuransi (tertanggung), yang isinya menjelaskan segala hak dan kewajiban antara kedua belah pihak tersebut. Polis asuransi akan menjadi bukti tertulis yang sah dalam perjanjian yang dilakukan oleh pihak penanggung dan pihak tertanggung.
5. Klaim asuransi adalah tuntutan yang diajukan oleh pemegang polis kepada perusahaan asuransi selaku penanggung asuransi, untuk memenuhi hak pemegang polis sesuai yang tertera dalam polis. Penyedia asuransi biasanya membatasi jangka waktu klaim asuransi. Untuk asuransi kesehatan, misalnya, pihak penanggung memberi waktu klaim maksimal dalam 30 hari sejak tertanggung menjalankan perawatan .
6. Tertanggung adalah pihak yang menghadapi risiko sebagaimana diatur dalam perjanjian Asuransi atau perjanjian reasuransi.
7. Penanggung atau Pemegang Polis adalah pihak yang telah memiliki izin formal untuk melakukan kegiatan usaha yang berkaitan dengan pengambilalihan risiko pihak lain berdasarkan suatu polis; atas pertanggungan ini, Penanggung risiko menerima premi dari pihak lain selaku tertanggung.

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian sosiologis. Pendekatan sosiologis dilakukan karena masalah yang diteliti berkisar bagaimana penerapan hukum dalam masyarakat dilihat dari sifatnya, penelitian ini bersifat deskriptif, karena bermaksud mendeskriptifkan kenyataan yang diteliti

secara jelas dan sistematis.

2. Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Wawancara menggunakan cara dengan bertatap muka secara langsung dan memberikan beberapa pertanyaan-pertanyaan kepada narasumber, Pada proses wawancara ada para pihak yang menempati kedudukan yang berbeda beda. Yang dimana pihak satunya berfungsi untuk mencari informasi lalu pihak yang lainnya berfungsi sebagai informan. Yang akan dilakukan yaitu memberikan sebuah pertanyaan dengan narasumber yang berkaitan pada kendala dan penyelesaian klaim meninggal dunia pada asuransi jiwa oleh PT. Sun Life Financial Indonesia di Pekanbaru

b. Kajian Kepustakaan yaitu pengumpulan data melalui literatur kepustakaan yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti. Kajian kepustakaan bersumber pada buku-buku, literatur, jurnal, makalah dan sejenisnya yang memiliki kolerasi dengan pokok penelitian.

3. Analisis Data

Analisis pada penelitian dimana penulis akan menggunakan analisis data kualitatif, dimana dengan tata cara penelitian yang dapat menghasilkan sebuah data deskriptif analisis, dimana yang dinyatakan responden lisan atau tertulis dan perilaku yang diteliti dan dipelajari sebagai tujuan yang utuh⁶.

Wawancara berbentuk sebuah informasi dan responden lalu dihubungkan dengan teori-teori yang ada, literatur yang berhubungan dengan permasalahan, penggunaan analisis data bersifat kualitatif karena data yang terkumpul adalah data-data yang didapatkan dari hasil pengamatan dan selanjutnya mencari jalan permasalahan dengan menganalisis dan pada akhirnya dapat menarik kesimpulan memperoleh hasilnya.

⁶ Soejono Soekanto dan Sri Mamudji, Penelitian Hukum Normatif, Raja Grafindo Persada, Jakarta.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Asuransi

Menurut Menurut Prof. Mehr dan Cammack menyatakan bahwa Asuransi ialah suatu alat untuk mengurangi risiko ikeuangan, dengan cara sebuah pengumpulan unit-unit eksposur dalam jumlah yang memadai, untuk membuat agar kerugian iindividu bisa diperkirakan. Kemudian, kerugian yang bisa diramalkan itu dipikul merata oleh mereka yang tergabung⁷.

Secara aspek hukum telah dituangkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian yang dimaksud Asuransi adalah perjanjian antara dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis, yang menjadi dasar bagi penerimaan premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan untuk:

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

B. Tinjauan Umum Tentang Asuransi Jiwa

Pengertian asuransi jiwa menurut H.M.N Purwosutjipto adalah perjanjian timbal-balik antara penutup asuransi (tertanggung) dengan Penanggung dengan mana penutup asuransi mengikatkan diri selama jalannya pertanggungan dengan membayar uang premi kepada Penanggung. Sedangkan Penanggung, sebagai akibat langsung dari meninggalnya orang yang jiwanya dipertanggungkan atau telah lampaunya suatu jangka waktu yang diperjanjikan mengikat diri untuk membayar

⁷ Mehr & Cammack, A Hasyimi “Dasar-dasar Asuransi”, Balai Aksara, Jakarta 1981, hlm. 59

sejumlah uang tertentu kepada orang yang ditunjuk untuk penutup asuransi sebagai penikmatnya⁸.

BAB III

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kota Pekanbaru

Kota yang berjuluk Kota Bertuah ini bermula dari sebuah kampung yang dikenal dengan nama “Senapelan” yang saat itu dipimpin oleh seorang Kepala Suku disebut Batin.

Berdasarkan penetapan Gubernur Sumatera di Medan Nomor 103 tanggal 17 Mei 1956, kota Pekanbaru dijadikan Daerah Otonomi yang disebut *harminte* (Kota Baru) sekaligus dijadikan kota Praja Pekanbaru. Kota Pekanbaru sebagai ibukota provinsi Riau telah berkembang dengan pesat seiring dengan walikota yang bertanggung jawab langsung kepada Gubernur kepala tingkat 1 Riau. Kota Pekanbaru di dalam melaksanakan roda pemerintahan dan pembangunan menjadi harapan untuk menjawab setiap permasalahan dan tantangan yang muncul sesuai dengan perkembangan sosial ekonomi, politik, dan lainnya dalam masyarakat⁹.

B. Gambaran Umum PT. Sun Life Financial Indonesia

Sejak 1995, PT. Sun Life Financial Indonesia telah menyediakan berbagai produk proteksi dan pengelolaan kekayaan, yang meliputi asuransi jiwa, asuransi pendidikan, asuransi kesehatan, dan perencanaan hari tua kepada para nasabah. Di Sun Life Indonesia, memiliki tujuan yang jelas membantu para nasabah PT. Sun Life Financial Indonesia mencapai keamanan finansial dan menjalani hidup yang lebih sehat¹⁰.

Adapun visi dan misi PT. Sun Life Financial Indonesia di Pekanbaru adalah:

a. Visi

Menjadikan Asuransi Syariah sebagai

⁸ H.M.N Purwosutjipto, Pengertian Pokok Hukum Dagang, Jilid 6, Penerbit Djambatan, Jakarta, 1992, hlm. 9.

⁹ Marwan Ali, *Sejarah Dan Perkembangan Kota Pekanbaru*, World Press, Jakarta, 2012, hlm. 25

¹⁰ <https://www.sunlife.co.id/id/about-us/>, pada 1 Agustus 2022

penyambung tali persaudaraan yang harmonis bagi seluruh masyarakat Indonesia tanpa membedakan Suku, Ras dan Agama.

b. Misi

Membantu Keluarga Indonesia Riau khususnya mencapai kesejahteraan dengan memapanan finansial.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

PENELITIAN

A. Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Ahli Waris Yang Berkeadilan Terhadap Hak Ahli Waris Pada Perusahaan Asuransi Jiwa PT. Sun Life Financial Indonesia di Pekanbaru

Perlindungan hukum merupakan salah satu unsur untuk memperbaiki aspek penegakan hukum di suatu negara. Tentunya perlindungan hukum diberikan oleh negara kepada masyarakatnya demi mewujudkan stabilitas dalam perusahaan, termasuk di dalamnya hal ekonomi dan hukum. Perlindungan hukum perlu diberikan kepada investor, karena para investor tidak dapat menghindari dirinya dari kemungkinan terjadinya kerugian atau bentuk dari perbuatan melawan hukum dan wanprestasi.

Perusahaan asuransi jiwa seharusnya memberikan perlindungan terhadap konsumen atau pemegang polis asuransi jiwa dimana payung hukum terkait Perlindungan Konsumen terdapat pada Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen terutama Pasal 7 Kewajiban Pelaku Usaha yaitu:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu

barang dan/atau jasa yang berlaku.

- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat /atau yang diperdagangkan
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Akan tetapi, perlindungan yang diberikan Perusahaan PT. Sun Life Financial Indonesia di Pekanbaru belum memberikan tentang ketentuan didalam isi polis asuransi jiwa. Sehingga, konsumen atau ahli waris pemegang polis tidak mengetahui apa saja perlindungan yang diberikan perusahaan yang membuat para ahli waris tidak mengetahui jalan keluar yang harus ditempuh, dimana seharusnya dibutuhkan peran dari Perusahaan untuk dapat mengetahui solusi terkait penolakan sepihak yang menyebabkan hak ahli waris belum terpenuhi.

Bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada tertanggung pada asuransi jiwa adalah memberikan rasa keadilan. Keadilan berkontrak dalam asuransi dapat terlihat dalam suatu perjanjian ketika kedua belah pihak mencapai suatu kesepakatan untuk sama-sama mengikatkan diri tanpa adanya tekanan dari pihak lain, dalam hal ini kontrak yang dilakukan tersebut dilakukan secara sukarela¹¹.

Pasal 31 ayat 3 dan 4 pada Undang-undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian dijelaskan bahwa, (3) “Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, perusahaan reasuransi, perusahaan reasuransi syariah, perusahaan pialang asuransi, dan perusahaan pialang reasuransi

¹¹Selvi Harvia Santri & Rahdiansyah, Perlindungan Hukum Pemegang Polis Asuransi Jiwa Terhadap Penetapan Klausula Baku, Universitas Islam Riau, *Jurnal Uir Law Review*, Volume 04, Nomor 01, April 2020, hlm.27.

wajib menangani klaim dan keluhan melalui proses yang cepat, sederhana, mudah diakses, dan adil” dan pada ayat (4) “Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, perusahaan reasuransi, dan perusahaan reasuransi syariah dilarang melakukan tindakan yang dapat memperlambat penyelesaian atau pembayaran klaim, atau tidak melakukan tindakan yang seharusnya dilakukan sehingga mengakibatkan kelambatan penyelesaian atau pembayaran klaim”.

Berdasarkan wawancara bersama Ibu Ida yang merupakan ahli waris HH dengan nomor polis 151932992 dengan tanggungan senilai Rp. 250.000.000-. penolakan klaim dikarenakan hasil investigasi dari pihak perusahaan ditemukan sebuah rekam medis milik orang tua ahli waris, dimana saat itu pihak ahli waris meminta bukti kepada perusahaan terkait rekam media yang ditemukan dari hasil investigasi tersebut¹².

Namun perusahaan tidak memberikan data yang cukup melainkan bukti rekam medis yang ditemukan tersebut adalah rekam medis 7 tahun lalu. Kemudian, email yang masuk kepada ahli waris berisi hasil investigasi yang menyatakan bahwa investigasi tersebut bersifat final dan investigasi tersebut sudah dilakukan sebaik mungkin oleh perusahaan dan segala informasi didalamnya sudah dievaluasi, dan hasil investigasi akan dibuat berdasarkan temuan tersebut. Hal ini menyebabkan ahli waris merasa bahwa hak ahli waris tidak dipenuhi oleh perusahaan dan tidak sesuai kesepakatan saat melakukan pengisian Surat Pernyataan Asuransi Jiwa (SPAJ) dimana sudah dijelaskan jangka waktu rekam medis yang ditanyakan adalah 5 tahun sebelum SPAJ tersebut dibuat.

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan, dapat disimpulkan bahwa adanya penolakan terhadap klaim ahli waris murni dari kelalaian perusahaan dalam melakukan

investigasi karena jelas tertulis dalam pendaftaran asuransi jiwa yang terdapat pada Surat Permohonan Asuransi Jiwa (SPAJ), dimana perusahaan memberi pertanyaan terkait rekam medis pada 5 tahun sebelum pemegang polis tersebut mendaftar. Maka di dalam kasus ini terdapat ketidakprofesionalan yang dilakukan oleh Perusahaan yang menyebabkan ahli waris tidak mendapatkan haknya senilai Rp. 250.000.000-.

Berdasarkan wawancara bersama Bapak Rico yang merupakan ahli waris LK dengan nomor polis 173768936 dengan tanggungan senilai Rp. 250.000.000 menyatakan alasan klaim ditolak dikarenakan hasil investigasi terdapat nama yang sama dengan orang tua ahli waris di salah satu klinik. Akan tetapi, terdapat perbedaan tempat tinggal dan juga tanggal lahir orang tua ahli waris. Kemudian, perusahaan membuat *statement* bahwa investigasi ini bersifat final dan sudah menyelidiki rekam medis pemegang polis dan hal ini sudah dilakukan dengan sebaik mungkin dengan semua informasi yang diperlukan sudah dievaluasi. Maka, hasil investigasi ini akan dibuat berdasarkan temuan tersebut¹³.

Hal ini menyebabkan ahli waris mempertanyakan kebenaran investigasi dimana ahli waris tidak merasa bahwa haknya terpenuhi dikarenakan perusahaan menyatakan bahwa investigasi sudah bersifat final, yang seharusnya perusahaan memberi kesempatan kepada ahli waris untuk menyanggah hasil tersebut dengan membawa bukti hasil medis dari klinik tersebut bahwa ini kelalaian perusahaan dalam melaksanakan kewajibannya”.

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan dapat disimpulkan bahwa perusahaan tidak adil dalam melakukan investigasi serta tidak profesional dalam melaksanakan kewajibannya dikarenakan dalam penemuan bukti medis perusahaan tidak dapat membedakan data diri nasabah sehingga hak nasabah tidak terpenuhi.

¹² Wawancara Dengan Ibu Ida Pemegang Polis HH Asuransi PT. Sun Life Financial, Hari Jumat 18 Agustus 2023, Bertempat Di Pekanbaru

¹³ Wawancara Dengan Bapak Rico Pemegang Polis LK Asuransi PT. Sun Life Financial, Hari Jumat 18 Agustus 2023, Bertempat Di Pekanbaru

Hak konsumen sudah diatur jelas mengenai hak konsumen untuk mendapat informasi yang jelas, kenyamanan, didengarkan keluhan, mendapatkan advokasi, perlindungan, sampai mendapatkan hak untuk dilayani¹⁴. Perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha yaitu dalam Pasal 8 ayat 1 huruf (a) bahwa “Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Selanjutnya dijelaskan juga dalam Pasal 9 bahwa, “Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan atau seolah-olah, menawarkan sesuatu yang mengandung jodi yang belum pasti”. Ketentuan Pasal 10 yaitu, Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai: (c) kondisi, tanggungan, jaminan, hak ganti rugi atas suatu barang dan/atau jasa.

Dalam wawancara bersama Ibu Eva, perlindungan hukum yang diberikan kepada pihak pemegang polis dengan memberikan perlindungan atas hak nasabah yang lebih mendalam dituangkan dalam polis asuransi seperti hak mendapatkan keterangan, hak untuk di dengar, hak untuk mendapatkan kerugian dan hal itu selalu dijelaskan para pegawai dengan jelas dan detail sebelum dilakukannya perjanjian asuransi¹⁵.

Pemegang polis saat dilakukan wawancara mengatakan tertanggung merasa tidak dijelaskan secara detail dan

menyeluruh terkait informasi perjanjian polis yang dilakukan oleh Perusahaan dengan bertanggung, pihak PT. Sun Life Financial terkesan lepas tangan dan lepas tanggung jawab akan hak yang di tuntutan oleh pemegang polis asuransi¹⁶.

Kesepakatan yang terjadi dalam perjanjian asuransi, dimana tertanggung pertama kali harus mengisi formulir permohonan yang berisi tentang data pribadi dari tertanggung yang berkaitan dengan objek perjanjian asuransi, selain itu tertanggung juga diwajibkan menjawab pertanyaan yang ada dalam formulir dengan mengisi formulir. Formulir yang diisi tersebut menjadi bagian yang tidak terpisahkan dengan polis. Untuk itu formulir harus diisi dengan lengkap dan benar sehingga tidak bisa mengakhiri perjanjian asuransi¹⁷.

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian Pasal 26 ayat (1) Perusahaan Perasuransian wajib memenuhi standar perilaku usaha yang mencakup ketentuan mengenai:

- a. polis;
- b. premi atau kontribusi
- c. *underwriting* dan pengenalan pemegang polis, tertanggung, atau peserta
- d. penyelesaian klaim;
- e. keahlian di bidang perasuransian;
- f. distribusi atau pemasaran produk;
- g. penanganan keluhan Pemegang polis, tertanggung, atau peserta; dan
- h. standar lain yang berhubungan dengan penyelenggaraan usaha.

Kemudian pada ayat (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai standar perilaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan.

Sesuai peraturan diatas kemudian OJK mengeluarkan Peraturan Otoritas Jasa

¹⁴ Haris Budiman, Bias Lintang Dialog, Iman Jalaludin Rifa’I, Peny Hanipah, Perlindungan Hukum Bagi Pemegang Polis Dalam Penyelesaian Klaim Asuransi Jiwa, *Jurnal Penelitian Universitas Kuningan*, Vol. 13 Nomor 02.2022, hlm. 174

¹⁵ Wawancara Dengan Ibu Eva, Pegawai PT. Sun Life Financial, Hari Jumat 18 Agustus 2023, Bertempat Di Pekanbaru.

¹⁶ Wawancara Dengan Saudara HH, Pemegang Klaim Polis Asuransi PT. Sun Life Financial, Pada Jumat 18 Agustus 2023, Bertempat Di Pekanbaru.

¹⁷ Ida Ayu Ketut Sarwini, A. A. Sagung Laksmi Dewi Dan Luh Putu Suryani, Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Polis Asuransi Jiwa Pada PT Fwd Life Indonesia Cabang Denpasar, Fakultas Hukum, Universitas Warmadewa, Denpasar-Bali, *Jurnal Analogi Hukum*, Volume 1, Nomor 2, 2019, hlm. 249

Keuangan Nomor 23/POJK.05/2015 tentang Produk Asuransi dan Pemasaran Produk Asuransi Perlindungan terhadap pemegang polis asuransi jiwa terdapat dalam Pasal 17 bahwa perusahaan dilarang mencantumkan suatu ketentuan di dalam Polis Asuransi yang dapat ditafsirkan¹⁸:

- a. Bahwa pemegang polis, tertanggung, atau peserta tidak dapat melakukan upaya hukum sehingga pemegang polis, tertanggung, atau peserta harus menerima penolakan pembayaran klaim; dan/atau
- b. Sebagai pembatasan upaya hukum bagi para pihak dalam hal terjadi perselisihan mengenai ketentuan polis asuransi.

Selanjutnya juga diatur dalam Perlindungan hukum terhadap pemegang polis diatur juga dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 23/POJK.05/2015 tentang Produk Asuransi dan Pemasaran Produk Asuransi Pasal 19 ayat (1) bahwa polis asuransi harus ditulis dengan jelas sehingga dapat dibaca dengan mudah dan dimengerti oleh pemegang polis, tertanggung, atau peserta.

Berdasarkan wawancara bersama Ibu Eva perlindungan hukum bagi pemegang polis yang diberikan oleh PT Sun Life dalam pembuatan polis selalu tunduk pada peraturan yang berlaku di Indonesia karena polis juga menjadi Undang-Undang atau bukti perjanjian antara tertanggung dan penanggung¹⁹.

Sesuai dengan teori perlindungan hukum menurut pendapat Philipus M. Hadjon adalah suatu tindakan yang diberikan dalam rangka melindungi atau memberikan pertolongan kepada subjek hukum dengan menggunakan perangkat hukum, Perlindungan hukum pada pemegang polis yang diselenggarakan oleh

PT. Sun Life harus sesuai dengan aturan hukum yang berlaku di Indonesia.

Tidak terdapatnya Lembaga Penjamin Polis tentunya akan menimbulkan rasa tidak percaya masyarakat pada perusahaan asuransi, terlebih masih adanya permasalahan perihal gagal bayar klaim kepada nasabah perusahaan asuransi. Peristiwa gagal bayar ini tentu saja akan berlawanan dengan hak yang seharusnya didapatkan oleh nasabah perusahaan asuransi berdasarkan UU Perlindungan Konsumen yakni berupa hak untuk mendapat perlindungan, advokasi, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara sebagaimana yang seharusnya. Lembaga Penjamin Polis selanjutnya akan mampu meminimalisir kerugian pemegang polis serta memberikan keringanan pemerintah atau pembuat regulasi dalam hal ini Otoritas Jasa Keuangan jika terdapat perusahaan asuransi yang mengalami masalah.

B. Upaya Hukum Ahli Untuk Mendapatkan Hak Ahli Waris Pada Perusahaan Asuransi Jiwa PT Sun Life Financial Indonesia di Pekanbaru

Perusahaan perasuransian merupakan pelaku usaha yang memberikan perlindungan terhadap peristiwa yang tidak pasti yang akan menimbulkan suatu kerugian sebagaimana yang telah dijelaskan diawal. Perusahaan perasuransian sebagai penanggung asuransi dari tertanggung memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang benar dari calon tertanggung. Prinsip Itikad Sangat Baik (*Principle of Utmost Goodfaith*) meletakkan kewajiban kepada para pihak dalam perjanjian asuransi untuk memberikan keterangan yang sebenarnya terhadap dirinya sebelum ditutupnya perjanjian asuransi.

Dalam setiap perjanjian selalu terdapat potensi adanya sengketa. Ketika terciptanya sebuah perjanjian maka hak dan kewajiban para pihak mulai diberlakukan, saat salah satu pihak menolak untuk melaksanakan kewajibannya maka pihak yang berhak atas kewajiban tersebut akan menuntut haknya sehingga terjadilah wanprestasi dan menyebabkan sengketa.

¹⁸ Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 23/POJK.05/2015 Tentang Produk Asuransi Dan Pemasaran Produk Asuransi

¹⁹ Wawancara Dengan Ibu Eva, Pegawai PT. Sun Life Financial , Hari Jumat 18 Agustus 2023, Bertempat Di Pekanbaru

Sengketa adalah suatu situasi dimana ada pihak yang merasa dirugikan oleh pihak lain, yang kemudian pihak tersebut menyampaikan ketidakpuasan ini kepada pihak kedua. Jika situasi menunjukkan perbedaan pendapat, maka terjadilah apa yang dinamakan dengan sengketa. Dalam konteks hukum khususnya hukum kontrak, yang dimaksud dengan sengketa adalah perselisihan yang terjadi antara para pihak karena adanya pelanggaran terhadap kesepakatan yang telah dituangkan dalam suatu kontrak, baik sebagian maupun keseluruhan. Dengan kata lain telah terjadi wanprestasi oleh pihak-pihak atau salah satu pihak karena tidak dipenuhinya kewajiban yang harus dilakukan atau dipenuhi namun kurang atau berlebihan yang akhirnya mengakibatkan pihak satunya dirugikan²⁰.

Menurut Ibu Mellan saat dilakukan wawancara di PT. Sun Life Financial Indonesia sengketa asuransi yang sering terjadi adalah sengketa saat peserta asuransi melakukan klaim asuransi terutama pada bagian asuransi jiwa, sengketa yang terjadi yaitu penolakan klaim asuransi yang dilakukan oleh pemegang polis kepada perusahaan²¹. Hasil wawancara dengan Ibu Eva mengatakan dalam satu tahun terakhir yang menjadi sengketa dalam klaim asuransi jiwa di PT. Sun Life Financial adalah 2 orang, yang menjadi faktor di tolaknya klaim asuransi yang menyebabkan sengketa adalah hasil investigasi yang dilakukan oleh perusahaan di temukan fakta yang mengakibatkan tidak bisa di klaimnya asuransi sesuai dengan isi polis yang di miliki oleh pemegang polis asuransi²².

Adapun mengenai prosedur pembayaran klaim tercantum pada Pasal 8 tentang pembayaran klaim yang tercantum

²⁰ Nurnaningsih Amriani, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata Di Pengadilan*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2012, hlm 12.

²¹ Wawancara Dengan *Ibu Mellan*, Pegawai PT. Sun Life Financial , Hari Jumat 18 Agustus 2023, Bertempat Di Pekanbaru

²² Wawancara Dengan *Ibu Eva*, Pegawai PT. Sun Life Financial , Hari Jumat 18 Agustus 2023, Bertempat Di Pekanbaru

dalam ketentuan tambahan polis asuransi jiwa PT. Sun Life Financial Indonesia yaitu²³:

- a. Pembayaran Manfaat Asuransi Tambahan dalam Asuransi Tambahan ini akan dibayarkan kepada pemilik polis jika tertanggung meninggal dunia, manfaat asuransi tambahan ini akan dibayarkan kepada penerima manfaat.
- b. Kami menganggap Pembayaran Manfaat Asuransi Tambahan ini telah dilakukan sebagaimana mestinya dengan adanya tanda terima dari pemilik polis atau yang dibuat oleh penerima manfaat atau bila melalui bank, dengan mendapatkan tanda bukti pengiriman yang sah dari bank dan untuk semuanya itu akan dibebankan kami dari tuntutan apapun.
- c. Jika Pembayaran Manfaat Asuransi Tambahan ini tidak diambil pada waktunya, kami dibebaskan dari pembayaran bunga atau ganti rugi apapun.
- d. Jika pemilik polis meninggal dunia atau dalam kondisi fisik tidak sadar serta tidak mampu secara fisik maupun mental berdasarkan surat keterangan dari dokter, maka Pembayaran Manfaat Asuransi Tambahan ini akan diberikan kepada penerima manfaat tersebut dalam polis.

Pemangku Kepentingan dalam aturan diatas dapat diartikan sebagai pemegang polis. Karena dalam hal perjanjian asuransi yang memiliki kepentingan ialah pemegang polis yang seharusnya prinsip diatas dilakukan kedua belah pihak tidak hanya satu pihak yang memenuhi prestasinya. Prinsip-prinsip diatas tentu tidak diterapkan oleh PT. Sun Life Financial. Tidak ada sedikit pun ketebukaan informasi dan akses komunikasi mengenai apapun terhadap pemegang polis.

Tanggung jawab yang didasarkan kesalahan adalah tanggung jawab yang dibedakan yang dibebankan kepada subjek hukum atau pelaku yang melakukannya perbuatan melawan hukum karena adanya kekeliruan atau kealpaannya (kelalaian atau

²³ Pasal 8 Tentang Prosedur Pembayaran Klaim Polis PT Sun Life Financial Indonesia Di Pekanbaru

kelengahan).

Sehingga pada kasus tersebut belum sesuai dengan peraturan serta Undang-Undang yang berlaku di Indonesia dimana prinsip keadilan belum tercapai dan perusahaan asuransi yang seharusnya memberikan perlindungan serta pelayanan terhadap pemegang polis selaku nasabah.

Sengketa di dalam asuransi sering kali dilakukan mediasi secara kekeluargaan akan tetapi terkadang sulit untuk mendapat solusi dan dalam peraturan tentang penyelesaian sengketa para pihak bisa menyelesaikannya melalui dua jalur, yaitu non-litigasi dan litigasi.

Namun, dalam kasus ini permasalahan klaim asuransi yang terjadi pihak yang dirugikan lebih mengedepankan penyelesaian secara Litigasi. Litigasi adalah Proses penyelesaian sengketa yang dilaksanakan melalui pengadilan atau yang sering disebut dengan istilah “litigasi”, yaitu suatu penyelesaian sengketa yang dilaksanakan dengan proses beracara di pengadilan di mana kewenangan untuk mengatur dan memutuskannya dilaksanakan oleh hakim. Proses penyelesaian sengketa ini mengakibatkan semua pihak yang bersengketa saling berhadapan satu sama lain untuk mempertahankan hak-haknya di muka pengadilan²⁴.

Berdasarkan hasil wawancara dari ketiga sumber data yang mengalami penolakan klaim polis asuransi jiwa sampai saat ini belum melakukan upaya hukum gugatan ke pengadilan, tetapi akan melakukan upaya hukum seperti menyurati OJK terkait permasalahan yang di hadapi dan melakukan mediasi²⁵.

Upaya Hukum dalam Penyelesaian sengketa klaim asuransi yang terjadi PT. Sun Life Financial sejalan dengan konsep

penyelesaian sengketa sebelum dilakukan gugatan ke pengadilan (tuntutan ganti rugi/manfaat) dapat dilakukan secara non litigasi ke Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) bagian yaitu, tahap mediasi, dan tahap arbitrase, karena Setiap PUJK/perusahaan di bidang sektor jasa keuangan wajib menjadi anggota LAPS SJK, artinya keanggotaan adalah bersifat wajib sesuai Pasal 54 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian.

Sengketa perasuransian dapat diselesaikan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa maka para pihak dapat mendaftarkan penyelesaian ke lembaga alternatif penyelesaian sektor jasa keuangan (LAPS SJK). Terdapat dua layanan yang dapat digunakan nasabah pemegang polis asuransi dan perusahaan asuransi untuk menyelesaikan sengketa melalui LAPS SJK sebagaimana diatur dalam POJK Nomor 61 tahun 2020 yaitu melalui: mediasi; dan arbitrase. Pemilihan penyelesaian sengketa melalui layanan mediasi atau arbitrase ini didasarkan pada klausul penyelesaian sengketa dalam polis asuransi atau dalam perjanjian penyelesaian sengketa yang ditandatangani oleh para pihak setelah terdapat sengketa.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Ahli Waris Terkait Hak Ahli Waris pada Perusahaan Asuransi Jiwa PT Sun Life Financial Indonesia di Pekanbaru belum terlindungi dengan baik karena perusahaan belum memberikan tanggungjawab dan belum menerima keluhan maupun sanggahan pemegang polis atau ahli waris serta melakukan penolakan secara sepihak yang mengakibatkan hak ahli waris tidak terpenuhi.
2. Upaya hukum terhadap ahli waris terkait hak ahli waris pada perusahaan asuransi jiwa PT. Sun Life Financial Indonesia di Pekanbaru belum sejalan dengan dengan konsep penyelesaian

²⁴ Erlina B, Yulia Hesti, Muhammad Ilham. (2022). Proses Penyelesaian Sengketa Gugatan Klaim Asuransi Jiwa PT. AJB Bumi Putera (Studi Putusan Nomor 170/Pdt.G/2020/Pn.Tjk). *Journal Of Law*.

²⁵ Wawancara Dengan *Saudara HH*, Pemegang Asuransi PT. Sun Life Financial , Hari Jumat 18 Agustus 2023, Bertempat Di Pekanbaru.

sengketa sebelum dilakukan gugatan ke pengadilan (tuntutan ganti rugi/manfaat) dan dapat mengambil langkah lain secara non litigasi pada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) yaitu, tahap mediasi, dan tahap arbitrase karena setiap pelaku usaha jasa keuangan/perusahaan pada bidang sektor jasa keuangan wajib menjadi anggota Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan. Akan tetapi, perusahaan tersebut belum menjadi anggota Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPSSJK).

B. Saran

1. Perusahaan sebagai penyedia jasa asuransi dapat melakukan upaya peningkatan dalam memberikan perlindungan hukum terhadap nasabah, khususnya pada pemegang polis asuransi atau pihak ahli waris asuransi. Hal ini dengan cara melakukan sebuah evaluasi dan identifikasi yang berkaitan dengan investigasi penolakan klaim oleh perusahaan sehingga diharapkan perusahaan dapat memberikan alasan yang jelas dan profesional dalam menerima keluhan maupun sanggahan dari pihak ahli waris, sehingga hasil terkait klaim dapat diterima kedua pihak.
2. Pemegang polis atau ahli waris asuransi sebagai pihak yang mendapatkan tanggungan harus bisa sepenuhnya memahami manfaat dari jasa asuransi jiwa yang dimiliki dan kepada pihak perusahaan asuransi seharusnya perusahaan asuransi tersebut mendaftarkan perusahaannya ke Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) karena setiap perusahaan wajib mendaftarkan perusahaannya ke Lembaga tersebut yang berada dibawah naungan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sehingga mediasi dapat membuahkan

hasil yang mengikat.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- H.M.N, Purwosutjipto. (1992). *Pengertian Pokok Hukum Dagang*. Jakarta: Penerbit Djambatan.
- Khudzaifah, Dimiyati. (2014). *Teorisasi Studi Hukum Tentang Perkembangan Pemikiran Hukum Di Indonesia Tahun 1945-2010*. Surakarta: Muhammadiyah University Press.
- Marwan, Ali. (2012). *Sejarah dan Perkembangan Kota Pekanbaru*. Jakarta: Word Press.
- Mehr Cammack, A Hasyimi. (1981). *Dasar-Dasar Asuransi*". Jakarta: Balai Aksara.
- Nurnaningsih, Amriani. (2012). *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata Di Pengadilan*. Jakarta: Raja Grafindo Perkasa
- Soejono Soekanto, Sri Mamudji. *Penelitian Hukum Normatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

B. Jurnal

- Arief, Suryono. (2022). Tanggungjawab Penanggung Dalam Asuransi Tanggungjawab Hukum. *Jurnal Privat Law*.
- Erlina B, Yulia Hesti, Muhammad Ilham. (2022). Proses Penyelesaian Sengketa Gugatan Klaim Asuransi Jiwa Pt. Ajb Bumi Putera (Studi Putusan Nomor 170/Pdt.G/2020/Pn.Tjk). *Journal Of Law*.
- Gede Wisnu Yoga Mandala, I Wayan Suarbha. (2016). Tanggungjawab Perusahaan Asuransi Terhadap Asuransi Pekerja Yang Menderita Sakit Karena Adanya Kesengajaan. *Jurnal Ilmu Hukum*.
- Haris Budiman, Bias Lintang Dialog, Iman Jalaludin Rifa'I, Peny Hanipah. (2022). Perlindungan Hukum Bagi Pemegang Polis Dalam Penyelesaian Klaim Asuransi Jiwa. *Jurnal Penelitian Universitas*

Kuningan.
Ida Ayu Ketut Sarwini, A. A. Sagung
Laksmi Dewi Dan Luh Putu
Suryani. (2019). Perlindungan
Hukum Terhadap Pemegang Polis
Asuransi Jiwa Pada PT Fwd Life
Indonesia Cabang Denpasar. *Jurnal
Analogi Hukum.*
Lola Akin Ojelabi. (2020). Jurisdictional
Perspectives On Alternative
Dispute Resolution And Access To
Justice: Introduction International.
Journal Of Law In Context.
Selvi Harvia Santri & Rahdiansyah. (2020).
Perlindungan Hukum Pemegang
Polis Asuransi Jiwa Terhadap

Penetapan Klausula Baku. *Jurnal
UIR Law Review.*

C. Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Republik Indonesia No. 40
Tahun 2014 tentang Perasuransian
Pasal 1.

Pasal 8 Tentang Prosedur Pembayaran
Klaim Polis PT Sun Life Financial
Indonesia di Pekanbaru.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor
23/POJK.05/2015 Tentang Produk
Asuransi Dan Pemasaran Produk
Asuransi.

D. Internet

<https://www.sunlife.co.id/id/about-us/>, pada 1
Agustus 2022.