

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Dalam kehidupan manusia pada zaman modern ini, sarat dengan beragam macam resiko, bahaya, dan kerugian yang harus dihadapi. Sehingga kemungkinan resiko yang terjadi datang secara tidak terduga. Hanya saja, seberapa besar resiko yang akan dihadapi orang yang bersangkutan, tergantung dari aktivitas yang dilakukan. Tetapi beberapa di antara resiko, bahaya, dan kerugian tersebut sudah dapat diduga. Oleh karena itu, banyak orang yang mengambil cara dan sistem untuk menghindari dari berbagai macam resiko, bahaya dan kerugian.

Salah satu cara dan sistem yang diambil oleh masyarakat adalah mengalihkan resiko ke asuransi. Pengalihan risiko kepada perusahaan asuransi tidak terjadi begitu saja, tanpa adanya kewajiban kepada pihak yang mengalihkan resiko. Konsep asuransi sudah sejak lama masuk ke dalam kehidupan sosial ekonomi masyarakat. Perannya yang sangat penting dalam memproteksi suatu resiko untuk memberikan rasa aman dan jaminan bagi perorangan maupun badan usaha menjadi suatu kebutuhan dalam tatanan kehidupan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan adanya sebuah perjanjian, dalam perjanjian tersebut diwajibkan pihak yang bersangkutan memenuhi kewajibannya masing - masing.

Keberadaan asuransi hadir sebagai lembaga yang bergerak dalam bidang pertanggungan. Lembaga asuransi berkembang sangat pesat seiring dengan pertumbuhan perekonomian nasional. Pada saat ini asuransi telah banyak

dirasakan manfaatnya baik perorangan maupun badan usaha. Banyak sekali jenis produk asuransi diantaranya; asuransi jiwa, asuransi umum, asuransi kesehatan, dan asuransi pendidikan. Salah satu jenis produk yang akan dibahas adalah Asuransi Jiwa. Asuransi jiwa adalah asuransi yang bertujuan menanggung orang terhadap kerugian finansial tak terduga yang disebabkan karena meninggalnya terlalu cepat atau hidupnya terlalu lama.<sup>1</sup> Adapun asuransi jiwa merupakan asuransi yang bertujuan untuk mengurangi dampak kerugian aset maupun finansial yang tak terduga yang disebabkan karena kematian dengan cara memberikan kompensasi kerugian. Selain itu juga, asuransi jiwa dapat diadakan untuk kepentingan pihak ketiga.

Tumbuhnya kepercayaan masyarakat terhadap asuransi jiwa bukan berarti tidak ada kekecewaan masyarakat terhadap perusahaan asuransi jiwa. Seringkali terjadi keluhan dari nasabah asuransi jiwa mengenai sulitnya pengajuan klaim asuransi, atau adanya penolakan klaim dari pihak perusahaan asuransi sedangkan tertanggung sudah membayar premi asuransi secara rutin. Selain itu, banyak nasabah yang mengeluhkan kurangnya pemahaman terhadap isi polis asuransi tersebut sehingga nasabah tidak mengetahui hak dan kewajibannya.

Pada umumnya posisi konsumen atau nasabah atau tertanggung dengan posisi pelaku usaha atau perusahaan asuransi atau penanggung yang memiliki posisi tidak seimbang. Dimana posisi konsumen atau nasabah atau tertanggung hanya menjadi objek aktifitas bisnis dari pelaku usaha atau perusahaan asuransi atau penanggung. Salah satu contoh posisi pelaku usaha atau

---

<sup>1</sup> PasarPolis Indonesia, Pengertian Asuransi dan Manfaat, <http://www.pasarpolis.com/asuransi> diakses pada tanggal 27 Juni 2015

perusahaan asuransi lebih kuat adalah dalam hal menentukan isi perjanjian polis asuransi jiwa. Dalam perjanjian polis ditemukan banyak syarat perjanjian polis asuransi dirumuskan sendiri oleh pihak asuransi, tentunya hal ini dapat merugikan konsumen atau nasabah atau tertanggung yang merupakan pengguna jasa asuransi. Dengan adanya masalah-masalah tersebut pentingnya suatu perlindungan konsumen terhadap pengguna jasa asuransi jiwa. Akibat yang timbul dari permasalahan tersebut adalah sengketa. Sengketa di dalam Black Law Dictionary didefinisikan sebagai “ *Dispute is a conflict or controversy especially one that has given arise to a particular law suit.*” Maka sengketa merupakan suatu situasi atau suatu keadaan dimana terdapat konflik atau kontroversi antara para pihak, yang menimbulkan suatu masalah atau tuntutan hukum.

Berdasarkan Pasal 8 butir m Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 422/KMK.06/2003 tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Asuransi dan Perusahaan Reasuransi, dalam polis asuransi wajib mencantumkan mengenai klausula pemilihan tempat penyelesaian sengketa (*disputes clause*). Klausula penyelesaian sengketa pada umumnya dicantumkan dua (2) forum penyelesaian sengketa yaitu dapat dilakukan di luar pengadilan maupun melalui pengadilan. Dalam penyelesaian sengketa yang dilakukan di luar pengadilan melalui Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI), Badan Mediasi Asuransi Indonesia (BMAI), atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Namun karena lahirnya Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian yang baru mengenai kewenangan lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang diatur lebih lanjut dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor

1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan. Oleh karena adanya undang-undang yang baru lahir menggantikan undang-undang yang lama maka akan terjadi banyak ketidaktauhan bertanggung mengenai manakah lembaga alternatif yang berwenang menyelesaikan sengketa asuransi jiwa.

Bertitik tolak dari latar belakang masalah di atas, penulis ingin mengkaji lebih mendalam dengan mengadakan penulisan hukum dengan judul :  
**“DUALISME PENYELESAIAN SENGKETA ALTERNATIF DALAM SENGKETA ASURANSI JIWA”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Perumusan masalah adalah hal yang paling penting dalam penulisan penelitian hukum karena dengan adanya perumusan masalah maka penulis sudah mengidentifikasi permasalahan yang hendak dibahas.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka pokok-pokok masalah yang akan dibahas dalam penulisan ini adalah :

1. Apakah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen memiliki kewenangan dalam menyelesaikan sengketa asuransi jiwa setelah adanya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan ?
2. Lembaga manakah yang berwenang menyelesaikan sengketa asuransi jiwa melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan?

### 1.3 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisa mengenai kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam penyelesaian sengketa asuransi jiwa pasca berlakunya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan.
2. Menganalisa mengenai lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang berwenang menyelesaikan sengketa asuransi jiwa sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

### 1.4 Metode Penelitian

Metode yang digunakan penulis dalam skripsi ini dapat diuraikan sebagai berikut :

#### a. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan penulis dalam penyusunan skripsi ini menggunakan tipe penelitian hukum (*legal research*). Penelitian hukum adalah suatu proses untuk menemukan aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi.<sup>2</sup> Penelitian hukum dilakukan untuk mencari pemecahan atas isu hukum yang timbul.<sup>3</sup> Pada skripsi ini penulis menggunakan jenis penelitian hukum yang

---

<sup>2</sup> Peter Mahmud Marzuki , “*Penelitian Hukum*”, Kencana, Jakarta, 2005, h. 35.

<sup>3</sup> *Ibid*, h. 41.



berupa jenis penelitian normatif. Penelitian normatif meneliti peraturan perundang-undangan.

b. Pendekatan Masalah

Pendekatan masalah yang digunakan penulis dalam menyusun skripsi ini adalah pendekatan peraturan perundang-undangan (*statute approach*), pendekatan konseptual (*conceptual approach*), dan pendekatan kontraktual. Pendekatan undang-undang (*statute approach*) dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkut paut dengan isu hukum yang sedang ditangani.<sup>4</sup> Pendekatan konseptual (*conceptual approach*) adalah menelaah pandangan-pandangan atau doktrin hukum.<sup>5</sup>

c. Sumber Bahan Hukum

Pada skripsi ini pasti membutuhkan sumber penelitian untuk memecahkan isu hukum yang dibahas. Sumber penelitian tersebut adalah bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang bersifat autotratif artinya mempunyai otoritas. Bahan-bahan hukum primer terdiri dari perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang-undangan dan putusan-putusan hakim. Sedangkan bahan-bahan sekunder berupa semua publikasi tentang hukum meliputi buku-buku teks, kamus-kamus hukum, jurnal-jurnal hukum, dan komentar-komentar atas putusan pengadilan.<sup>6</sup>

---

<sup>4</sup> *Ibid*, h. 93.

<sup>5</sup> *Ibid*, h. 137.

<sup>6</sup> *Ibid*, h. 141.

## 1.5 Pertanggungjawaban Sistematika Penulisan

Skripsi ini disusun secara sistematis yang terdiri atas 4 (empat) bab sebagai berikut :

Dalam Bab I mengenai pendahuluan berisi tentang uraian singkat dari isi skripsi ini guna memberikan gambaran kepada pembaca tentang topik yang akan dibahas secara detail dalam skripsi ini. Dalam pendahuluan ini, terdiri dari beberapa sub bab yaitu latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat penulisan, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

Dalam Bab II mengenai kewenangan badan penyelesaian sengketa konsumen dalam sengketa asuransi jiwa berisi tentang tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen, Ruang lingkup hubungan antara konsumen dan pelaku usaha, bentuk-bentuk penyelesaian sengketa melalui badan penyelesaian sengketa konsumen dan pilihan forum penyelesaian sengketa dalam polis asuransi jiwa.

Dalam Bab III mengenai lembaga alternatif penyelesaian sengketa asuransi jiwa berisi mengenai tinjauan umum tentang lembaga alternatif penyelesaian sengketa, syarat menjadi lembaga alternatif penyelesaian sengketa menurut peraturan Otoritas Jasa Keuangan, dan lembaga yang berwenang dalam sengketa asuransi jiwa.

Dalam Bab IV mengenai penutup yang berisi beberapa sub bab yaitu kesimpulan dan saran terkait isi skripsi yang dibahas.