

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Orang-orang hidup dalam kecemasan yang terus-menerus dan mencoba menggunakan asuransi, terutama asuransi jiwa, untuk mengubah ketidakpastian itu menjadi kepastian. Tujuannya adalah untuk memberikan jaminan keuangan kepada keluarga yang berduka sebagai pengganti perlindungan ekonomi dan keuangan. Risiko dapat digambarkan sebagai kemungkinan bahwa suatu peristiwa akan menyebabkan kerugian, kehilangan, atau penurunan nilai suatu objek.¹

Salah satu ukuran utama kesadaran konsumen adalah tingkat pengetahuan publik tentang persyaratan dan risiko asuransi, terutama asuransi jiwa. Menurut Budi Tampubolon dari Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI), pasar asuransi jiwa masih terus berkembang meskipun kondisi ekonomi dunia sedang lesu. Pendapatan premi untuk industri ini melampaui Rp 185,39 triliun pada tahun 2024, meningkat 4,3% dibandingkan tahun sebelumnya. Premi bisnis baru sebesar Rp 108,32 triliun dan premi berkelanjutan sebesar Rp 77,07 triliun, keduanya meningkat 4,3%, merupakan pendorong utama ekspansi ini." Mengenai kategori produk, produk unit-linked mencapai 40,5% dari total premi, sedangkan premi asuransi tradisional meningkat 18,7% menjadi Rp 110,36 triliun. Meningkatnya pengetahuan masyarakat tentang produk keuangan berbasis syariah menyebabkan peningkatan 10,4% pada produk asuransi syariah, yang mencapai Rp 22,61 triliun.²

Transformasi digital dalam industri asuransi jiwa telah menghadirkan berbagai inovasi produk dan layanan yang memudahkan akses masyarakat terhadap perlindungan asuransi. Namun, kemudahan akses ini juga menimbulkan tantangan baru dalam hal literasi keuangan masyarakat dan pemahaman terhadap produk asuransi yang semakin kompleks. Unsur terpenting dalam pengawasan sektor asuransi, khususnya asuransi jiwa, adalah masalah keuangan. Menurut peraturan terbaru Otoritas Jasa Keuangan (OJK), pengawasan bertujuan untuk menjaga stabilitas keuangan bisnis asuransi, menghindari kebangkrutan, dan melindungi pemegang polis dari perlakuan tidak adil. Kerangka hukum OJK diuraikan dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Asuransi kini menjadi landasan legislatif Indonesia untuk bidang asuransi.³

¹Herman Darmawi, 2019, *Manajemen Risiko*, PT Bumi Aksara, Jakarta, hal. 15.

²Infobanknews, "Tumbuh 2,6 Persen, Pendapatan Premi Industri Asuransi Jiwa Tembus Rp88,49 Triliun di Semester I 2024", 28 Agustus 2024, <https://infobanknews.com/tumbuh-26-persen-pendapatan-premi-industri-asuransi-jiwa-tembus-rp8849-triliun-di-semester-i-2024/>, Diakses pada tanggal 1 September 2025, Pukul 20.17 Wib.

³Otoritas Jasa Keuangan, "Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian", <https://ojk.go.id/id/kanal/iknb/regulasi/asuransi/undang-undang/pages/Undang-Undang-Nomor-40-Tahun-2014-Tentang-Perasuransian.aspx>, Diakses pada tanggal 1 September 2025 Pukul 12.26 Wib.

Perlindungan konsumen merupakan cara yang paling efektif untuk melindungi subjek hukum dari tindakan sewenang-wenang. Secara konseptual, perlindungan konsumen adalah upaya untuk melindungi harkat dan martabat manusia serta memberikan pengakuan terhadap hak asasi manusia yang dimiliki oleh subjek hukum berdasarkan ketentuan hukum.⁴ Bagi pemegang polis asuransi jiwa, perlindungan konsumen sangat penting, terutama dalam hal prosedur kontrak asuransi umum. Karena gaya perjanjian cenderung menguntungkan bisnis asuransi, konsumen sudah dirugikan sejak mereka menandatangani polis asuransi jiwa. Pelanggan asuransi jiwa seringkali tidak puas dengan layanan yang mereka terima, terutama terkait klaim manfaat kematian, nilai tunai polis, atau pengembalian investasi yang tidak sesuai dengan harapan sebelumnya. Berdasarkan kompleksitas permasalahan yang telah diuraikan di atas, menjadi evident bahwa diperlukan suatu kajian akademis yang mendalam dan komprehensif mengenai dimensi hukum wanprestasi perusahaan asuransi jiwa terhadap nasabah pemegang polis dalam perspektif perlindungan konsumen.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian tersebut diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Faktor Penyebab Wanprestasi Perusahaan Asuransi Jiwa Dalam Pelaksanaan Perjanjian Polis Terhadap Konsumen?
2. Bagaimana Peran Lembaga Pengawas Dalam Menegakkan Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Praktik Wanprestasi Di Sektor Asuransi Jiwa?
3. Bagaimana Mekanisme Penyelesaian Sengketa Hukum Antara Perusahaan Asuransi Jiwa Yang Melakukan Wanprestasi Dengan Pemegang Polis Di Kota Medan?

C. Tujuan Penelitian

Adapun penelitian tujuan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk guna menganalisis dan menguraikan faktor-faktor penyebab wanprestasi yang dilakukan oleh perusahaan asuransi jiwa dalam pelaksanaan perjanjian polis terhadap konsumen, seperti faktor internal perusahaan, kondisi keuangan, manajemen risiko yang buruk, maupun faktor eksternal seperti regulasi dan kondisi ekonomi.
2. Untuk guna menganalisis peran dan efektivitas lembaga pengawas dalam menegakkan hukum perlindungan konsumen terhadap wanprestasi di sektor asuransi jiwa, khususnya peran Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan koordinasinya dengan lembaga terkait dalam memberikan perlindungan kepada nasabah asuransi.

⁴ Atika Sunarto, "Hubungan Antara Rahasia Dagang dengan Perlindungan Konsumen," *ResearchGate Publication*, 2022, <https://www.researchgate.net/profile/Atika-Sunarto/publication/359453284>, Diakses pada tanggal 22 September 2025, Pukul 12.47 Wib.

3. Untuk guna menganalisis mekanisme penyelesaian sengketa akibat wanprestasi perusahaan terhadap pemegang polis asuransi jiwa di Kota Medan, baik melalui jalur litigasi maupun non-litigasi, serta mengkaji efektivitas dan kendala-kendala yang dihadapi dalam proses penyelesaian sengketa.

D. Manfaat Penelitian

Selain ada tujuan penulisan skripsi ini penulis juga mengambil manfaat dalam penulisan skripsi ini. Ada beberapa manfaat dalam penulisan skripsi ini ialah sebagai berikut:

1. Manfaat secara teori

- a. Temuan studi ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman ilmiah, terutama berkaitan dengan perlindungan pemegang polis asuransi jiwa sebagai konsumen.
- b. Karena konsumen adalah pihak yang lebih lemah dalam suatu kontrak, penelitian ini diharapkan dapat memperkuat perlindungan hukum mereka dan meningkatkan fitur normatif kontrak asuransi jiwa berdasarkan hukum Indonesia.

2. Manfaat yang berguna

- a. Bagi penulis, diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang perlindungan konsumen bagi pemegang polis dalam asuransi jiwa.
- b. Diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan bermanfaat bagi pihak lain, terutama praktisi hukum.

E. Keaslian Penelitian

Berdasarkan hasil penelusuran kepustakaan di lingkungan Universitas Prima Indonesia khususnya di lingkungan Ilmu Hukum, menunjukkan bahwa penelitian dengan judul "Analisis Hukum Wanprestasi Perusahaan Asuransi Jiwa Terhadap Pemegang Polis Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen" belum pernah dilakukan. Akan tetapi, ditemukan dari platform Search Engine Google, beberapa judul penelitian yang berhubungan dengan topik dalam skripsi ini antara lain:

1. Ratu Aidah Basyarah, Fokky Fuad judul "Perlindungan Hukum Bagi Pemegang Polis Asuransi Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen" Fakultas Hukum, Universitas Al-Azhar Indonesia.⁵ Penelitian ini lebih menitikberatkan pada asas itikad baik dalam hubungan kontraktual dan analisis putusan hakim. Berbeda dengan itu, penelitian ini mengangkat dimensi yang lebih luas dengan membedah akar penyebab wanprestasi, kelemahan pengawasan, serta strategi perlindungan hukum bagi nasabah pemegang polis asuransi jiwa.

⁵Ratu Aidah Basyarah dan Fokky Fuad, "Perlindungan Hukum Bagi Pemegang Polis Asuransi Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen," Nomor 1, *IKRA-ITH Humaniora*, Volume 8, Maret 2024.

2. Sianipar, Ratna Dwita, judul "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pemegang Polis atas Wanprestasi oleh Perusahaan Asuransi (Studi Putusan Nomor: 377/PDT.G/2019/PN.Mdn)" Fakultas Hukum, Universitas Medan Area. Penelitian tersebut bersifat kasusistik. Sementara itu, penelitian ini lebih bersifat konseptual dan komprehensif, melainkan mengkaji secara mendalam persoalan wanprestasi dalam industri asuransi jiwa di Indonesia dengan menambahkan analisis terhadap regulasi dan kebijakan perlindungan konsumen.⁶

F. Kerangka Teori dan Konsepsi

1). Kerangka Teori

Wanprestasi dan perlindungan konsumen adalah merupakan aspek sentral dalam penelitian hukum kontrak suatu negara. Namun, aktivitas ini ada yang dari prinsip-prinsip perjanjian terhadap lingkungan hukum, telah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 (Undang-Undang Perlindungan Konsumen) yang mengarahkan perlindungan hak konsumen yang mempertimbangkan keseimbangan dalam hubungan hukum secara berwawasan keadilan.

a. Teori Wanprestasi

Menurut R. Subekti, yang mengembangkan konsep wanprestasi dalam hukum Indonesia, wanprestasi adalah jenis kelalaian dari pihak debitur karena gagal memenuhi ketentuan perjanjian.⁷ Menurut Subekti, ada empat jenis wanprestasi: pertama, gagal memenuhi komitmen; kedua, memenuhi komitmen tetapi gagal menepati janji; ketiga, memenuhi komitmen tetapi lebih lambat dari yang diharapkan; dan keempat, bertindak bertentangan dengan ketentuan perjanjian. Akibat hukum dari wanprestasi, Pasal 1243 KUHPerdara mewajibkan kewajiban untuk memberikan kompensasi, yang meliputi biaya, kerugian, dan bunga.

b. Teori Perlindungan Konsumen

Menurut Az. Nasution, teori perlindungan konsumen mendefinisikan perlindungan konsumen sebagai setiap upaya untuk memastikan kepastian hukum guna melindungi konsumen. Teori ini muncul dari kesadaran bahwa posisi konsumen dalam hubungan bisnis seringkali lebih lemah daripada pelaku bisnis, baik dari segi ekonomi, informasi, maupun daya tawar. Dalam industri asuransi jiwa, teori perlindungan konsumen menurut Az. Nasution sangat relevan karena nasabah sebagai konsumen seringkali tidak memiliki pengetahuan yang memadai tentang produk asuransi yang kompleks.

⁶Ratna Dwita Sianipar, *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pemegang Polis Atas Wanprestasi Oleh Perusahaan Asuransi (Studi Putusan Nomor 377/Pdt.G/2019/PN Mdn)*, Skripsi, Fakultas Hukum, Universitas Medan Area, 2021.

⁷R. Subekti, 2018, *Hukum Perjanjian*, Cetakan ke-22, PT. Intermasa, Jakarta, hal. 45.

c. Teori Pertanggungjawaban Hukum

Menurut teori hukum murni Hans Kelsen, keberadaan tanggung jawab hukum secara logis mengarah pada pertanggungjawaban hukum.⁸ Ketika seseorang atau badan hukum memiliki kewajiban hukum, maka secara otomatis ia juga memikul pertanggungjawaban atas pelaksanaan kewajiban tersebut. Dalam konteks perjanjian asuransi jiwa, teori pertanggungjawaban hukum Kelsen menjelaskan bahwa perusahaan asuransi memiliki kewajiban hukum untuk memenuhi prestasi sesuai dengan perjanjian.

2). Kerangka Konsepsi

Perlindungan konsumen, kontrak asuransi jiwa, dan wanprestasi. Menurut Pasal 1234 KUHPerduta, wanprestasi pertama kali didefinisikan sebagai keadaan tidak terpenuhinya kewajiban yang timbul dari suatu perjanjian. Dalam konteks asuransi jiwa, wanprestasi perusahaan dapat bermanifestasi sebagai pemutusan kontrak sepihak yang melanggar prinsip pacta sunt servanda Pasal 1338 KUHPerduta atau permintaan manfaat kematian tanpa alasan yang sah.⁹

Kesepakatan antara perusahaan asuransi dan pemegang polis untuk mentransfer risiko dengan ketidakseimbangan pembayaran premi melahirkan kontrak unik untuk asuransi jiwa. Asuransi didefinisikan dalam Pasal 246 KUHD sebagai pengaturan di mana perusahaan asuransi berkomitmen untuk membayar bertanggung dengan menerima premi untuk mengkompensasi kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang mungkin timbul dari keadaan yang tidak terduga.

Perlindungan konsumen adalah setiap upaya untuk memberikan kejelasan hukum dan menawarkan perlindungan kepada pelanggan. Dalam situasi ini, perlindungan hukum dapat bersifat represif seperti hak pelanggan untuk mengajukan gugatan wanprestasi di pengadilan berdasarkan Pasal 1243 KUHPerduta, Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Badan Mediasi Asuransi Indonesia (BMAI), atau arbitrase atau preventif seperti tugas pengawasan Otoritas Jasa Keuangan.¹⁰ Dengan demikian, kerangka konsepsi penelitian ini menempatkan wanprestasi perusahaan asuransi jiwa sebagai permasalahan hukum utama yang menimbulkan kerugian nyata bagi nasabah. Permasalahan tersebut kemudian dianalisis dalam kerangka hukum kontrak, hukum perasuransian, dan hukum perlindungan konsumen, guna menemukan model perlindungan hukum yang lebih komprehensif, baik secara preventif maupun represif, sehingga mampu memperkuat posisi nasabah pemegang polis dan menciptakan kepastian hukum dalam industri asuransi jiwa di Indonesia.

⁸Hans Kelsen, 2017, *Pure Theory of Law*, Second Edition, University of California Press, Berkeley, hal. 163.

⁹Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Pasal 1338.

¹⁰ Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, Pasal 53 dan Pasal 55.