

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. LATAR BELAKANG

Dalam kehidupan manusia, sadar atau tidak sadar pasti menghadapi resiko. Sebagaimana dikemukakan oleh *Agus Prawoto*, resiko dapat berasal dari berbagai hal yang tidak diharapkan, namun dari suatu kemungkinan (*probalilty*).<sup>1</sup>

Asuransi merupakan salah satu upaya untuk menanggulangi resiko yang dihadapi oleh anggota masyarakat dan sekaligus merupakan salah satu lembaga yang menghimpun dana masyarakat. Alasan utama seseorang membeli asuransi jiwa adalah karena sejumlah pertanggungan yang dibutuhkan ketika si tertanggung meninggal atau mengalami kerugian yang tidak terduga dimasa akan datang.

Menurut R. Subekti dan R. Tjitrosudibio:”Resiko, *risico* (Bld), risk (ing), kewajiban menanggung atau memikul kerugian sebagai akibat sesuatu peristiwa di luar kesalahannya, yang menimpa barang yang menjadi objek perjanjian.”<sup>2</sup>

H. Gunarto juga mengemukakan: “Jenis-jenis risiko pada dasarnya dapat dibagi 2 (dua), yakni:

1. Risiko murni, yakni risiko atau penyimpangan yang hanya menimbulkan kemungkinan kerugian saja, dan

---

<sup>1</sup> Agus Prawoto, *Hukum Asuransi dan Kesehatan Perusahaan Asuransi Berdasarkan Risk Base Capital*, Edisi-2, Yogyakarta, 1995

<sup>2</sup> R. Subekti dan R. Tjitrosudibio. *Kamus Hukum*. Jakarta: Pradnya Paramita, Cet. Ke.2, 1970, Hlm.89.

2. Risiko spekulatif, yakni risiko atau penyimpangan yang terjadi dapat menguntungkan atau merugikan.<sup>3</sup>

Dari apa yang diuraikan oleh para pakar asuransi diatas, tampak bahwa terdapat berbagai jenis risiko yang bisa saja menimpa siapa saja, baik orang pribadi maupun pelaku usaha. Upaya untuk menanggulangi risiko yang mungkin akan terjadi, setiap individu tentu mempunyai pilihan masing-masing. Bagi pelaku usaha yang sudah berpengalaman dalam mengelola usahanya, terhadap risiko yang akan dihadapi dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, pada umumnya tidak dikelola sendiri akan tetapi dialihkan kepada pihak lain, dalam hal ini lembaga asuransi. Selain itu dewasa ini fungsi asuransi tidak lagi semata-mata sebagai lembaga proteksi atau memberikan perlindungan terhadap objek asuransi, melainkan juga sebagai sarana investasi khususnya untuk asuransi sejumlah uang.

Disadari bahwa pemahaman masyarakat mengenai asuransi masih kurang. Masih banyak pengguna jasa asuransi yang membeli produk asuransi hanya karena ada hubungan kekerabatan atau pertemanan dengan agen asuransi yang menjual produk tersebut. Hal ini sangat membahayakan bagi si pengguna jasa asuransi karena para pihak tersebut tidak memiliki pemahaman yang baik tentang asuransi.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> H. Gunanto, *Naskah Akademik Peraturan Perundang-undangan tentang perjanjian Asuransi*, Jakarta: Badan Pembinaan Hukum Nasional, 1995, Hlm. 19.

<sup>4</sup>A. Junaedy Ganie, *Kata Pengantar*, Hal.ix

Seberapa besar resiko yang akan dihadapi oleh orang yang bersangkutan, sangat tergantung dari aktivitas yang dilakukan. Demikian juga dalam bidang bisnis yang bebas dari resiko, misalnya tempat usaha kebakaran, pengelola usaha ataupun karyawan mendapat kecelakaan atau bahkan mungkin meninggal dunia.<sup>5</sup>

Dengan adanya resiko yang mungkin akan terjadi dimasa mendatang terhadap diri seseorang yang dapat menimbulkan kekhawatiran terhadap jiwanya, maka seseorang perlu kiranya mencari siapakah seseorang atau lembaga yang mampu untuk menanggulangi resiko tersebut. Sehingga dapat mengalihkan resiko tersebut kepada lembaga penanggung resiko yaitu jasa asuransi dengan membayar sejumlah dana (*premi*) kepada pihak asuransi tersebut.

Dalam pembangunan ekonomi yang berkesinambungan, kehadiran asuransi menjadi cukup penting dan bahkan menjadi salah satu penggerak utama dalam mendorong pertumbuhan ataupun kemajuan ekonomi suatu negara, baik negara maju maupun negara berkembang. Kemajuan perekonomian itu dicapai melalui penciptaan ketengangan masyarakat dalam kepastian pengendalian peristiwa yang belum tentu atau tidak pasti didalam aktivitas bisnis maupun kehidupannya.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup>Sentosa Sembiring: *Hukum Asuransi*, Cet-1, Bandung, Nuansa Aulia, 2014, Hal.1

<sup>6</sup>Ricardo Simanjuntak, *Berbagai Sengketa Hukum yang Dapat Muncul Dari Kontrak Asuransi Dan Penyelesaiannya*, Jurnal Hukum Bisnis, Vol.26, 2007, Hal.73

Secara umum Asuransi dipergunakan karena kita sebagai manusia memiliki sifat tidak kekal. Oleh karena keadaan yang tidak kekal tersebut maka menimbulkan keadaan yang tidak dapat diramalkan, dan keadaan tersebut selalu menyertai kita didalam melaksanakan kehidupan sehari-hari. Keadaan tidak pasti dari setiap kemungkinan yang dapat terjadi baik dalam bentuk atau peristiwa yang belum tentu itu secara langsung menimbulkan rasa tidak aman yang lazim disebut sebagai resiko.<sup>7</sup>

Suatu resiko dapat terjadi baik kepada harta kekayaan maupun jiwa kita, yang mengakibatkan kita sebagai manusia yang memiliki akal budi selalu berusaha dengan segala upaya untuk menaggulangi segala resiko yang akan timbul dengan cara menghindari maupun mengalihkan atau membagi kepada pihak lain yang memiliki kemampuan untuk mengambil alih resiko, dalam hal ini adalah perusahaan asuransi.

Dalam suatu perjanjian sering terjadi suatu konflik, contohnya dalam perjanjian asuransi, yaitu antara nasabah dengan pihak asuransi. Konflik tersebut berkembang menjadi sebuah sengketa apabila pihak yang merasa dirugikan telah menyatakan rasa tidak puas, baik secara langsung kepada pihak yang bersangkutan atau kepada pihak lain. Konflik muncul dengan ditandai banyak keluhan dari para nasabah asuransi jiwa, bahwa dalam pengajuan klaim yang diajukan memerlukan waktu yang lama untuk dibayarkan.

---

<sup>7</sup>Sri Redjeki Hartono, *Hukum Asuransi dan Perusahaan Asuransi*, Sinar Grafika, 1997, Hal.2

Dalam melaksanakan kegiatan usahanya perusahaan asuransi jiwa gencar memasarkan produknya akan tetapi apabila menerima klaim dari nasabah perusahaan asuransi jiwa seolah-olah mengulur-ulur waktu dengan memberikan alasan harus memenuhi semua prosedur yang ada, harus ada investigasi terlebih dahulu, atau dokumen yang dibutuhkan kurang lengkap.

Dengan alasan yang telah penulis paparkan diatas, maka penulis menyusun skripsi yang berjudul. "TINJAUAN HUKUM TERHADAP KETERLAMBATAN PEMBAYARAN KLAIM ASURANSI JIWA BERSAMA BUMI PUTERA GORONTALO".

#### **B. RUMUSAN MASALAH**

1. Bagaimana prosedur pembayaran klaim dan hambatan apa saja yang dihadapi oleh pihak Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putera Gorontalo dalam pembayaran klaim nasabah ?
2. Bagaimana penyelesaian sengketa mengenai hak nasabah yang tidak dipenuhi oleh pihak Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putera ?

#### **C. TUJUAN PENELITIAN**

1. Untuk mengetahui bagaimana prosedur pembayaran klaim dan hambatan apa saja yang dihadapi oleh pihak Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putera Gorontalo dalam pembayaran klaim nasabah.
2. Untuk mengetahui bagaimana penyelesaian sengketa mengenai hak nasabah yang tidak dipenuhi oleh pihak Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putera Gorontalo.

#### **D. MANFAAT PENELITIAN**

##### 1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsi bagi ilmu pengetahuan dan lebih khusus Hukum Perasuransian.

##### 2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan sumbangan kepada para pihak yang terkait dalam asuransi jiwa.

###### a. Pihak Asuransi

Pihak asuransi jiwa diharapkan tidak mempersulit klaim para nasabah dan memberikan pelayanan yang terbaik bagi para nasabahnya.

###### b. Penegak Hukum

Penegak hukum agar lebih mengawasi kinerja dan pelayanan pihak asuransi jiwa kepada para nasabahnya, sehingga tercipta hubungan yang baik antara pihak asuransi jiwa dengan para nasabah.

###### c. Masyarakat

Masyarakat lebih memahami bagaimana memilih asuransi yang baik dan bagaimana cara pengajuan klaim yang benar.