

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Pelaksanaan penyelesaian klaim asuransi jiwa pada Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera Cabang Padang saat Pandemi Covid-19 menjalani prosedur penyelesaian yang sama dengan sebelum datangnya Pandemi Covid-19. Namun dalam pembayaran klaim, pihak asuransi terkendala permasalahan kesehatan keuangan dan semakin diperburuk dengan adanya dampak Pandemi Covid-19. Pada Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera, para nasabah yang mengajukan klaim tidak langsung dibayarkan oleh pihak asuransi. Melainkan pihak asuransi menjanjikan pembayaran klaim 4 atau sampai 5 tahun sejak diajukannya penyelesaian klaim. Penentuan jangka waktu pembayaran klaim oleh pihak asuransi dilakukan hanya secara lisan tanpa adanya kontrak. Oleh karena itu, pihak asuransi telah melanggar syarat sah perjanjian pada Pasal 1320 KUHPerdara, yaitu kesepakatan kedua belah pihak. Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera sebagai usaha asuransi berbentuk usaha bersama, para nasabah selaku pemilik usaha bersama berkewajiban turut menanggung seluruh kerugian dari kegiatan usaha bersama. Ketentuan ini diatur dalam Pasal 11 poin b Peraturan Pemerintah Nomor 87 Tahun 2019 tentang Perusahaan Asuransi Berbentuk Usaha Bersama.
2. Upaya hukum yang dapat dilakukan nasabah terhadap penyelesaian klaim, yaitu pertama, nasabah dapat melayangkan somasi kepada pihak asuransi. Apabila pihak tertanggung telah melayangkan somasi minimal 3 (tiga) kali,

namun pihak asuransi tetap tidak menanggapinya maka pihak asuransi dapat dikatakan telah melakukan wanprestasi. Kedua, pihak tertanggung dapat mengajukan gugatan perdata ke pengadilan terhadap kelalaian tanggung jawab pihak asuransi dalam membayarkan klaim nasabah.

3. Upaya penanggulangan yang dilakukan oleh Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera terhadap penyelesaian klaim nasabah saat Pandemi Covid-19, diantaranya penerapan sistem antrian klaim yang diberlakukan sejak 20 Januari 2020 berdasarkan Peraturan Direksi Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera No. PE.1/DIR/1/2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Mekanisme Pengelolaan Sistem Antrean Klaim. Penerapan sistem antrean bertujuan untuk menyederhanakan dan berlaku adil bagi seluruh nasabah yang mengajukan klaim. Kemudian pihak asuransi melakukan pengurangan operasional hari kerja yang biasanya setiap hari menjadi setiap hari Selasa, Rabu dan Kamis. Pihak asuransi juga melakukan pengurangan tenaga kerja. Tindakan tersebut bertujuan untuk menekan dan meminimalkan pengeluaran pihak asuransi. Kemudian pada tanggal 23 Desember 2021 dilakukan pemilihan BPA periode 2021-2026 agar dapat dilaksanakannya penentuan langkah lanjutan penyehatan keuangan Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera.

B. Saran

1. Apabila pihak Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera memang tidak dapat membayarkan klaim nasabah dengan segera. Seharusnya pihak asuransi dapat mengajak pihak tertanggung untuk membentuk sebuah kesepakatan yang baru mengenai jangka waktu pembayaran klaim. Guna kesepakatan ini agar tidak

ada pihak yang merasa dirugikan baik para tertanggung maupun pihak asuransi itu sendiri.

2. Otoritas Jasa Keuangan selaku lembaga yang bertugas mengawasi dan mengatur sektor keuangan, khususnya asuransi. Agar dapat mengeluarkan ketentuan terkait jangka waktu pembayaran klaim yang sewajarnya dilakukan pihak asuransi. Dengan dikeluarkannya aturan tersebut, pihak tertanggung dapat terlindungi dan mendapat kepastian terhadap jangka waktu pembayaran klaim yang sewajarnya dilakukan oleh pihak asuransi. Serta pihak asuransi tidak lagi dapat melalaikan pembayaran klaim nasabah.

