

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara yang kaya akan berbagai kebudayaan. Dengan kebudayaan tersebut masyarakat Indonesia hidup saling berdampingan dan tolong menolong berdasarkan prinsip kekeluargaan. Indonesia memiliki keanekaragaman budaya dan kekayaan bahasa yang sangat banyak, dengan adanya kekhasan yang berbeda satu sama lain keanekaragaman dan kekayaan itu menyatu menjadi satu bangsa yang menjadikan munculnya sebuah keindahan.<sup>1</sup>

Masyarakat Indonesia memiliki berbagai jenis pekerjaan. Dari sebuah pekerjaan seseorang akan memperoleh penghasilan. Penghasilan tersebut akan digunakan sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diinginkannya. Hal tersebut diwujudkan dengan adanya barang – barang yang dibelinya serta digunakan untuk hal lain yang diperlukannya. Setiap orang pasti pernah mengalami suatu peristiwa yang tidak pasti. Peristiwa tidak pasti itu berupa suatu keadaan yang selalu ingin dihindari oleh seseorang. Peristiwa tidak pasti tersebut dapat terjadi dalam bentuk keadaan yang menimbulkan rasa tidak aman yang sering disebut sebagai risiko. Metode dalam mengalihkan risiko tersebut ialah dengan mengalihkannya kepada suatu lembaga yang dianggap baik dalam pengelolaan risiko, lembaga yang dimaksud ialah Perusahaan Asuransi.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Admin, 2013, “Indonesia Miliki Kekayaan dan Keanekaragaman Budaya”, [https://www.kominfo.go.id/index.php/content/detail/1342/Indonesia+Miliki+Kekayaan+dan+Keanekaragaman+Budaya/0/berita\\_satker](https://www.kominfo.go.id/index.php/content/detail/1342/Indonesia+Miliki+Kekayaan+dan+Keanekaragaman+Budaya/0/berita_satker), dikunjungi pada tanggal 26 November 2023 Jam 23.10.

<sup>2</sup> Aditama Setia Prakoso, Rinitami Njatrijani dan Paramita Prananingtyas, 2016, “*Polis Asuransi jiwa Sebagai Alat Bukti Penuntutan Klaim Dalam Perjanjian Asuransi jiwa*”, Jurnal Hukum Diponegoro, Vol. 5, No. 3. 2016, hlm. 1.

Asuransi adalah lembaga pengalihan risiko yang memiliki peranan penting bagi masyarakat maupun perusahaan. Asuransi juga merupakan lembaga keuangan non bank yang bergerak dalam bidang layanan jasa kepada masyarakat dalam mengatasi risiko apabila terjadi sewaktu-waktu.<sup>3</sup> Dapat kita pahami bahwa risiko yang dapat terjadi kapan saja perlu suatu bentuk perlindungan agar dapat terhindar dari kerugian yang mungkin terjadi tersebut dengan mengalihkannya kepada pihak penanggung yaitu perusahaan asuransi.

Dalam konsep asuransi istilah perasuransian berasal dari kata asuransi yang memiliki arti pertanggungungan atau perlindungan atas suatu objek dari ancaman bahaya yang dapat menyebabkan kerugian. Apabila kata asuransi diberi imbuhan “per-an” maka muncul istilah hukum perasuransian yaitu segala hal yang berkaitan dengan asuransi. Usaha yang berkaitan dengan asuransi terdiri dari 2 macam yaitu usaha dibidang kegiatan asuransi yang disebut usaha asuransi (*insurance business*). Perusahaan yang menjalankan usaha asuransi disebut perusahaan asuransi. Selanjutnya ialah usaha dibidang kegiatan penunjang usaha asuransi. Perusahaan yang menjalankan usaha penunjang usaha asuransi disebut sebagai perusahaan penunjang asuransi (*complementary insurance company*).<sup>4</sup> Jadi usaha yang berkenaan dengan asuransi terdiri dari 2 jenis yaitu *insurance business* dan *complementary insurance business*.

Perusahaan perasuransian meliputi perusahaan asuransi umum dan perusahaan asuransi jiwa. Perusahaan Asuransi Umum adalah perusahaan yang memberikan jasa pertanggungungan risiko yang memberikan penggantian karena

---

<sup>3</sup> Neneng Sri Setiawati, 2018, “Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Polis Asuransi Dalam Menyelesaikan Sengketa Klaim Asuransi”, Jurnal Spektrum Hukum, Vol. 15, No. 1, 2019, hlm. 151.

<sup>4</sup> Abdulkadir Muhammad, 2011, *Hukum Asuransi Indonesia*, Citra Aditya Bakti, 2019, hlm. 18.

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. Perusahaan Asuransi Jiwa adalah perusahaan yang memberikan jasa dalam penanggulangan risiko yang memberikan pembayaran kepada pemegang polis, tertanggung, atau pihak lain yang berhak dalam hal tertanggung meninggal dunia atau tetap hidup, atau pembayaran lain kepada pemegang polis, tertanggung, atau pihak lain yang berhak pada waktu tertentu yang diatur dalam perjanjian, yang besarnya telah ditetapkan dan atau didasarkan pada hasil pengelolaan dana.<sup>5</sup>

Asuransi di Indonesia berasal dari Belanda, istilah bahasa Belanda menyebutkan asuransi adalah *verzekering*. Secara harfiah kata ini dalam bahasa Indonesia berarti pertanggung. R. Sukardono yang merupakan guru besar hukum dagang menerjemahkan *verzekering* ke dalam bahasa Indonesia yaitu pertanggung. Dalam *verzekeringsrecht* terdapat istilah *verzekeraar* dan *verzekerde* lalu diterjemahkan oleh R. Sukardono ke dalam bahasa Indonesia yaitu *verzekeraar* artinya penanggung dan *verzekerde* artinya tertanggung. Jadi dalam konsep asuransi terdapat 2 pihak yaitu pihak penanggung sebagai pihak yang menanggung risiko dan tertanggung sebagai pihak yang mengalihkan risiko kepada penanggung. Menurut ketentuan Pasal 246 KUHD mendefinisikan “Pertanggung adalah perjanjian dengan mana penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi untuk memberikan penggantian

---

<sup>5</sup> Anonim, 2017, “Asuransi”, <https://ojk.go.id/kanal/iknb/pages/asuransi.aspx#:~:text=Perusahaan%20Asuransi%20Umum%2C%20adalah%20perusahaan.polis%20karena%20terjadinya%20suatu%20peristiwa>, dikunjungi pada tanggal 26 November 2023 Jam 23.30.

kepadanya karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan yang mungkin dideritanya akibat dari suatu evenemen.”

Dalam Pasal 1 angka 1 Undang – Undang No.40 Tahun 2014 tentang Perasuransian menyatakan :

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. 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.

Berdasarkan pengertian di atas maka asuransi merupakan pertanggunganan atau perlindungan terhadap suatu objek dari ancaman bahaya yang dapat menimbulkan kerugian dari suatu peristiwa tidak pasti yang didasarkan pada perjanjian asuransi. Berdasarkan definisi di atas dapat dilihat bahwa unsur – unsur yang terdapat dalam asuransi yaitu :<sup>6</sup>

1. Penanggung dan tertanggung sebagai para pihak dalam asuransi.
2. Premi, yaitu sejumlah uang yang harus dibayarkan tertanggung kepada penanggung.
3. Peristiwa tertentu, yaitu peristiwa yang belum tentu terjadi.
4. Ganti rugi, merupakan kewajiban penggantian yang dilakukan oleh penanggung.

Unsur-unsur di atas merupakan unsur yang harus ada dalam asuransi. Unsur – unsur tersebut memiliki sifat mutlak dalam perjanjian asuransi.

Pengaturan asuransi di Indonesia diatur pada kitab undang – undang hukum dagang (KUHD). Dalam KUHD terdapat 2 macam pengaturan asuransi yaitu

---

<sup>6</sup> Sunarmi, 2012, “Pemegang Polis Asuransi Dan Kedudukan Hukumnya”, Jurnal Ilmu Hukum, Vol. 3, No. 1, hlm. 5.

secara umum dan khusus. Pengaturan asuransi yang bersifat umum terdapat dalam buku I Bab 9 Pasal 246 – Pasal 286 yang berlaku untuk semua jenis asuransi baik yang telah diatur dalam KUHD maupun di luar KUHD kecuali apabila secara khusus ditentukan lain. Pengaturan yang bersifat khusus terdapat dalam Buku I Bab 10 dimulai dari Pasal 287 s/d Pasal 308 KUHD dan Buku II Bab 9 dan 10 Pasal 592 s/d Pasal 695 KUHD dengan rincian sebagai berikut :<sup>7</sup>

1. Asuransi kebakaran (Pasal 287 – Pasal 298 KUHD)
2. Asuransi hasil pertanian (Pasal – Pasal 301 KUHD)
3. Asuransi jiwa (Pasal 302 – Pasal 308 KUHD)
4. Asuransi pengangkutan laut dan perbudakan (Pasal 592 – Pasal 685 KUHD)
5. Asuransi pengangkutan darat, sungai, dan perairan pedalaman (Pasal 686 – Pasal 695 KUHD)

Pemerintah Indonesia mengeluarkan pengaturan asuransi melalui undang-undang yaitu Undang – Undang No.2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian yang telah dicabut dan diganti dengan Undang – Undang No.40 Tahun 2014 tentang Perasuransian yang berlaku saat ini. Pengaturan mengenai asuransi yang jelas di Indonesia hendaknya memberikan kepastian hukum bagi perusahaan asuransi dan nasabahnya serta orang-orang yang ingin ikut menjadi anggota pada suatu perusahaan asuransi. Kepastian hukum sendiri menyangkut dengan adanya landasan acuan dalam penyelenggaraan perasuransian di Indonesia lewat Undang – Undang No.40 Tahun 2014 tentang Perasuransian.

Asuransi merupakan suatu bentuk perjanjian. Perjanjian tersebut dibuat oleh dua pihak yaitu penanggung dan tertanggung. Asuransi merupakan sebuah perjanjian yang mana harus memenuhi syarat sah perjanjian yang diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdara yaitu :

1. Kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya;
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;

---

<sup>7</sup> Abdulkadir Muhammad.,2011,*Op. Cit.*, hlm. 18.

3. Suatu pokok persoalan tertentu;
4. Suatu sebab yang tidak terlarang.

Keempat syarat di atas harus dipenuhi oleh penanggung dan tertanggung dalam mengadakan perjanjian asuransi. Perjanjian yang telah dibuat tersebut mengikat para pihak sesuai dengan ketentuan Pasal 1338 KUHPerdara yang menyatakan semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang – undang bagi yang membuatnya. Apabila terdapat syarat yang dilanggar maka akan memiliki akibat hukum yang akan timbul. Syarat kesepakatan dan kecakapan apabila tidak terpenuhi maka akibat hukumnya adalah perjanjian yang telah dibuat itu dapat dimintai pembatalan. Selanjutnya syarat hal tertentu dan kausa yang halal apabila tidak dipenuhi maka perjanjian yang telah dibuat batal demi hukum dan dianggap tidak pernah ada.

Perjanjian asuransi pada dasarnya sama dengan perjanjian pada umumnya yang menerapkan beberapa prinsip hukum umum perjanjian dalam pembuatannya. Selain itu terdapat juga prinsip dalam hukum asuransi yang menjadi landasan dalam pembuatan perjanjian asuransi. Salah satu prinsip perjanjian asuransi yaitu Prinsip *Good Faith*, prinsip ini menegaskan bahwa pada perjanjian asuransi baik penanggung maupun tertanggung wajib mengikatkan diri berdasarkan itikad baik.<sup>8</sup>

Perjanjian asuransi harus dibuat dalam bentuk tertulis. Ketentuan tersebut dimuat di dalam Pasal 255 KUHD yang menyatakan bahwa perjanjian asuransi harus dituangkan ke dalam akta tertulis yang disebut polis. Polis adalah suatu dokumen yang merupakan bukti akan adanya kontrak atau perjanjian, tetapi bukan

---

<sup>8</sup> Ni Putu Sintha Tjiri Pradnya Dewi dan Desak Putu Dewi Kasih, 2020, “Pengaturan Lembaga Penjamin Polis pada Perusahaan Asuransi di Indonesia”, Jurnal Magister Hukum Udayana, Vol. 9, No. 4, hlm. 745.

perjanjian itu sendiri. Di dalam kontrak tersebut ada *offer* dan *acceptance*. *Offer* adalah tertanggung menyerahkan risiko untuk diambil alih oleh penanggung, sedangkan *Acceptance* adalah penanggung menerima pengalihan tersebut dengan menerbitkan polis.<sup>9</sup> Polis merupakan dokumen yang memuat kesepakatan antara pihak penanggung (perusahaan asuransi) dan pihak tertanggung berkaitan dengan risiko yang akan dipertanggungjawabkan dan polis adalah bukti perjanjian penutupan asuransi.

Polis asuransi juga bisa dikatakan sebagai sertifikat, akta, atau surat yang dibuat secara tertulis dan dikeluarkan oleh perusahaan asuransi yang akan dibayarkan sesuai pertanggungan atau masa jatuh tempo oleh perusahaan asuransi sebagai penjaminnya. Dalam Pasal 19 ayat (1) PP No. 73 tahun 1992 tentang Penyelenggaraan Usaha Perasuransian menyatakan polis atau bentuk perjanjian asuransi dengan nama apapun, disertai dengan lampiran yang merupakan kesatuan polis, tidak boleh memuat kata – kata, atau kalimat yang dapat menimbulkan menyebabkan penafsiran berbeda tentang risiko yang ditutup asuransinya, kewajiban penanggung dan kewajiban tertanggung, atau dapat mempersulit tertanggung mengurus haknya.

Polis merupakan satu-satunya alat bukti tertulis bagi para pihak baik penanggung maupun tertanggung yang menandakan bahwa telah terjadinya perjanjian asuransi.<sup>10</sup> Mengingat bahwa polis merupakan satu – satunya alat bukti tertulis yang menandakan telah terjadinya perjanjian asuransi maka kedudukan dari polis sendiri sangat penting dalam perasuransian. Penerbitan polis asuransi sebagai perjanjian tertulis sesuai dengan Pasal 1338 KUHPdata yang

---

<sup>9</sup> Elda Aldira Laniza Zainal, 2020, *Hukum Asuransi*, Cipta Gadhing Artha, Jakarta, hlm. 128.

<sup>10</sup> Wetria Fauzi, 2019, *Hukum Asuransi Di Indonesia*, Andalas University Press, Padang, hlm. 43.

menyatakan semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi yang membuatnya, artinya isi dari perjanjian asuransi yang dibuat dalam bentuk polis haruslah dimusyawarahkan oleh penanggung dan tertanggung karena perjanjian yang dibuat tersebut berlaku mengikat sebagai undang-undang bagi para pihak. Di dalam polis umumnya harus memuat beberapa ketentuan sebagaimana yang telah diatur di dalam Pasal 256 KUHD yaitu :

kecuali polis asuransi jiwa maka semua polis harus menyebutkan:

1. Hari ditutupnya pertanggungan;
2. Nama orang yang menutup pertanggungan atas tanggungan sendiri atau atas tanggungan seorang ketiga;
3. Suatu uraian yang cukup jelas mengenai barang yang dipertanggungkan.
4. Jumlah uang untuk berapa diadakan pertanggungan;
5. Bahaya – bahaya yang ditanggung oleh si penanggung;
6. Saat pada mana hanya mulai berlaku untuk tanggungan si penanggung dan saat berakhirnya;
7. Premi pertanggungan tersebut;
8. Pada umumnya semua keadaan yang kiranya penting bagi si penanggung untuk diketahuinya, dan segala yang diperjanjikan antara para pihak.

Syarat umum polis di atas berlaku sebagai syarat umum dengan tidak menyebutkan secara khusus kelompok asuransinya. Berdasarkan ketentuan di atas maka di dalam polis asuransi harus terdapat antara lain hari pengadaaan pertanggungan, nama tertanggung untuk diri sendiri atau pihak ketiga, uraian tentang obyek asuransi, jumlah yang diasuransikan, bahaya yang ditanggung, saat bahaya mulai berjalan dan berakhir, premi asuransi, keadaan atau syarat – syarat khusus.<sup>11</sup> Dengan demikian jelas bahwa telah ada ketentuan mengenai isi di dalam polis yang harus dicantumkan oleh para pihak.

Melihat kedudukan polis yang sangat penting bagi pihak penanggung dan tertanggung, Undang – Undang No. 40 Tahun 2014 memberikan jaminan perlindungan terhadap pemegang polis, tertanggung atau peserta. Ketentuan

---

<sup>11</sup> Dwi Tatak Subagiyo Dan Fries Melia Salviana, 2016, *Hukum Asuransi*, Revka Petra Media, Surabaya, hlm. 19.

tersebut dapat kita lihat pada BAB XI tentang Perlindungan Pemegang Polis, Tertanggung atau Peserta yang terdiri dari 2 Pasal yaitu Pasal 53 dan 54. Dalam Pasal 53 ayat (1) menyatakan bahwa perusahaan asuransi dan perusahaan asuransi syariah wajib menjadi peserta program penjaminan polis. Selanjutnya di dalam Pasal 26 dijelaskan bahwa perusahaan perasuransian wajib memenuhi standar perilaku usaha yang mencakup ketentuan yang menyangkut pada tertanggung atau pemegang polis yaitu mengenai polis, premi atau kontribusi, penyelesaian klaim, serta penanganan keluhan pemegang polis, tertanggung atau peserta. Ketentuan di atas secara tersirat memberikan tanggung jawab terhadap perusahaan asuransi yang dalam permasalahan penelitian ini mengenai polis, penyelesaian klaim dan penanganan keluhan pemegang polis.

Salah satu perusahaan asuransi ternama di Indonesia adalah Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 yang selanjutnya disebut AJB Bumiputera 1912 yaitu bergerak di bidang Perasuransian. AJB Bumiputera 1912 berdiri pada tanggal 12 Februari 1912 di Magelang oleh Mas Ngabehi Dwidjosewojo, Mas Karto Hadi Soebroto dan Mas Asimidjojo. Perusahaan AJB Bumiputera 1912 adalah perusahaan asuransi yang menganut sistem kepemilikan mutual usaha bersama. Sesuai ketentuan dalam Pasal 6 Undang – Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian yang menyatakan bahwa bentuk badan hukum perusahaan asuransi yaitu berbentuk Perseroan Terbatas, berbentuk Koperasi, dan berbentuk Usaha Bersama. Perusahaan AJB Bumiputera 1912 yang merupakan perusahaan asuransi berbentuk usaha bersama didirikan dan dimiliki oleh dan untuk kepentingan anggota melalui Badan Perwakilan Anggota (BPA) yang merupakan lembaga tertinggi di AJB Bumiputera 1912.

Perusahaan asuransi tersebut telah memiliki banyak cabang di wilayah Indonesia khususnya di Kota Padang. Dalam menjalankan kegiatan usahanya AJB Bumi Putera menawarkan suatu layanan yang disebut dengan pinjaman polis. Ketentuan dasar mengenai pinjaman polis terdapat di dalam Syarat – Syarat Umum Polis tepatnya pada pasal 12 tentang Pinjaman Polis. Saat ini terdapat suatu permasalahan pada AJB Bumi Putera 1912 Kota Padang yang mana polis jaminan asuransi nasabah hilang oleh perusahaan. Polis asuransi yang hilang tersebut dijadikan jaminan untuk melakukan pinjaman polis. Berdasarkan wawancara dengan salah satu pemegang polis AJB Bumi Putera yaitu bapak Faisal menyatakan bahwa hilangnya polis asuransi oleh AJB Bumi Putera 1912 Kota Padang yaitu ketika beliau mengadakan pinjaman kredit berjangka ke perusahaan AJB Bumi Putera 1912 Kota Padang pada tahun 2019 dengan polis asuransi No. 2003188591 sebagai jaminan. Pinjaman polis tersebut dilakukan dalam waktu dua tahun hingga tahun 2020. Setelah pinjaman tersebut dilunasi tentunya polis asuransi yang dijamin akan dikembalikan oleh AJB Bumi Putera 1912 Kota Padang. Namun pada saat itu petugas mengatakan bahwa polis asuransi yang dijamin tersebut hilang.<sup>12</sup> Kehilangan tersebut menjadi suatu masalah dan tentunya terdapat tanggung jawab dari AJB Bumi Putera 1912 Kota Padang terhadap permasalahan yang terjadi, karena hilangnya polis asuransi milik Bapak Faisal disebabkan oleh kesalahan dari pihak AJB Bumi Putera 1912 Kota Padang yaitu ketika beliau menjaminkan polis asuransinya untuk melakukan pinjaman polis. Hal tersebut menjadi suatu masalah dan kerugian oleh tertanggung karena

---

<sup>12</sup> Hasil Wawancara dengan Bapak Emer Faisal, selaku salah satu pemegang polis asuransi AJB Bumi Putera 1912 Kota Padang, pada tanggal 25 Januari 2024 pada pukul 19.00 WIB.

tidak dapat melakukan klaim asuransinya disebabkan karena polis asli asuransinya hilang.

Dapat dilihat bahwa terhadap permasalahan yang terjadi pada AJB Bumi Putera 1912 Kota Padang melahirkan tanggung jawab hukum dari perusahaan asuransi itu sendiri. Tanggung jawab hukum secara perdata lahir akibat adanya perikatan atau kontrak yang berasal dari suatu perbuatan yang dapat menimbulkan kerugian pada orang lain karena dilakukan dengan kesalahan. Hal tersebut di dalam hukum perdata disebut sebagai Perbuatan Melawan Hukum yang di dalamnya terdapat unsur kesalahan. Unsur tersebutlah yang menimbulkan adanya pertanggung jawaban perdata atau disebut juga dengan civil liability. Selanjutnya, akibat hilangnya polis jaminan nasabah pada AJB Bumi Putera 1912 Kota Padang mengakibatkan tidak dapat dilakukannya klaim asuransi oleh nasabah karena salah satu syarat utama klaim asuransi adalah polis asuransi asli. Dalam Pasal 1 Syarat – Syarat Umum Polis menyatakan Klaim merupakan tuntutan yang diajukan karena haknya telah terpenuhi. Maka dari itu adanya klaim asuransi memerlukan realisasi dari pihak asuransi dalam bentuk penyelesaian klaim atas permohonan klaim yang telah diajukan.

Dalam bagian kelima mengenai penyelesaian klaim Pasal 35 POJK No. 69 /POJK.05/2016 tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, Perusahaan Peasuransi, dan Perusahaan Reasuransi Syariah menyatakan bahwa “Perusahaan atau Unit Syariah wajib memiliki pedoman penyelesaian klaim untuk produk yang dipasarkan, yang mencerminkan bahwa penanganan klaim telah dilakukan melalui proses yang cepat, sederhana, mudah diakses, dan adil serta sesuai dengan praktik perasuransian yang berlaku umum.” Selanjutnya pada Pasal 37 ayat (1) menyatakan “Perusahaan atau Unit

Syariah dilarang melakukan tindakan yang dapat memperlambat penyelesaian atau pembayaran klaim, atau tidak melakukan tindakan yang seharusnya dilakukan sehingga mengakibatkan keterlambatan penyelesaian atau pembayaran klaim.” Oleh karena itu, berdasarkan aturan yang ada maka perusahaan asuransi harus memiliki pedoman tata cara penyelesaian klaim yang jelas termasuk penyelesaian klaim apabila polis asuransi nasabah hilang.

Berdasarkan permasalahan di atas tentunya hal tersebut menjadi suatu masalah hukum dalam bidang perasuransian yang menyebabkan kerugian pada salah satu pihak yaitu tertanggung atau pemegang polis. Oleh karena itu, berdasarkan uraian latar belakang di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN ASURANSI JIWA BERSAMA BUMI PUTERA 1912 KOTA PADANG TERHADAP HILANGNYA POLIS ASURANSI NASABAH ”**.

#### **B. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang di atas maka rumusan masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana bentuk tanggung jawab Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putera 1912 Kota Padang terhadap hilangnya polis asuransi nasabah?
2. Bagaimana bentuk penyelesaian klaim asuransi terhadap polis asuransi nasabah yang hilang?

#### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bentuk tanggung jawab Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putera 1912 Kota Padang terhadap hilangnya polis asuransi nasabah.

2. Untuk mengetahui bentuk penyelesaian klaim asuransi terhadap polis asuransi nasabah yang hilang.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan yang telah dirumuskan di atas, maka penelitian ini diharapkan memiliki manfaat sebagai berikut :

##### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna dan memberikan manfaat di bidang pengetahuan, tidak hanya melalui pengembangan teori dan analisisnya tetapi juga untuk kepentingan penelitian di masa yang akan datang khususnya di bidang perasuransian mengenai Tanggung Jawab Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putera 1912 Terhadap Hilangnya Polis Asuransi Nasabah.

##### **2. Manfaat Praktis**

- a. Bagi pemerintah, sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam perancangan regulasi lanjutan untuk kebijakan di bidang perasuransian.
- b. Bagi masyarakat, untuk memberikan informasi mengenai penyelenggaraan perasuransian khususnya terhadap polis asuransi.
- c. Bagi pihak terkait, untuk memberikan informasi mengenai pinjaman polis asuransi dan penyelesaiannya apabila polis asuransi hilang.

#### **E. Metode Penelitian**

Untuk memperoleh hasil yang maksimal sesuai dengan judul yang telah ditentukan maka diusahakan memperoleh data yang relevan, adapun metode penelitian yang dilakukan adalah :

## 1. Pendekatan Masalah

Berdasarkan judul penelitian yang akan penulis angkat, maka pendekatan yang digunakan adalah metode empiris/yuridis sosiologis, yaitu merupakan metode pendekatan masalah yang dilakukan dengan mempelajari hukum positif dari suatu objek penelitian dan melihat penerapan praktiknya dilapangan. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti dan mengumpulkan data primer yang diperoleh secara langsung dari narasumber.<sup>13</sup>

## 2. Sifat Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian yang bersifat deskriptif yaitu penelitian yang mengungkapkan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan teori-teori hukum yang menjadi objek penelitian. Demikian juga hukum dalam pelaksanaan di dalam masyarakat yang berkenaan objek penelitian.<sup>14</sup> Dalam penelitian ini penulis akan memaparkan hasil penelitian yang penulis dapatkan di lapangan, dalam hal ini yaitu bentuk tanggung jawab Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putera 1912 Kota Padang terhadap hilangnya polis asuransi nasabah.

## 3. Sumber dan Jenis Data

### a. Sumber Data

#### 1) Penelitian Lapangan (*field research*)

Data yang diperoleh melalui penelitian langsung di lapangan (*field research*) merupakan data yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti. Data yang diteliti yaitu data yang berkaitan dengan tanggung jawab Perusahaan Asuransi Jiwa

---

<sup>13</sup> Ronny Hanitijo Soemitro, 1998, *Metode Penelitian Hukum*, Ghalia, Jakarta, hlm. 9.

<sup>14</sup> Zainuddin Ali, 2011, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 106.

Bersama Bumi Putera 1912 Kota Padang terhadap hilangnya polis asuransi nasabah.

## 2) Penelitian Kepustakaan (*library research*)

Penelitian bersumber pada buku atau literatur yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Studi kepustakaan dilakukan di beberapa tempat, yaitu Perpustakaan Pusat Universitas Andalas, Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Andalas, maupun sumber data lainnya.

### b. Jenis Data

#### 1) Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama.<sup>15</sup> Sumber data primer merupakan data yang diperoleh dari responden dan informan serta narasumber. Responden adalah orang atau kelompok masyarakat yang memberikan jawaban terhadap pertanyaan yang diajukan oleh peneliti serta terkait secara langsung dengan masalah penelitian yang diteliti. Informan adalah orang atau individu yang memberikan informasi data yang dibutuhkan oleh peneliti sebatas yang diketahuinya. Sedangkan narasumber adalah orang yang memberikan pendapat atas objek yang diteliti dan mereka ditempatkan sebagai pengamat.<sup>16</sup>

Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara pada Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putera 1912 Kota Padang dan Sebagian Nasabah AJB Bumi Putera.

---

<sup>15</sup> Amirudin dan Zainal Asikin, 2012, *Pengantar Metode Penulisan Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm. 31.

<sup>16</sup> Muhaimin, 2020, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram University press, Nusa Tenggara Barat, hlm. 90.

## 2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen-dokumen resmi, buku-buku yang berkaitan dengan objek penelitian, hasil penelitian dalam bentuk laporan dan peraturan perundang-undangan.<sup>17</sup> Data sekunder terdiri dari:

### a) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan semua bahan hukum yang mengikat dan berkaitan langsung dengan objek penelitian yang dilakukan dengan cara memperhatikan dan mempelajari Undang-Undang dan peraturan tertulis lainnya yang menjadi dasar penulisan skripsi ini. Bahan hukum primer yang digunakan antara lain:

- (1) Kitab Undang – Undang Hukum Perdata (BW);
- (2) Kitab Undang – Undang Hukum Dagang;
- (3) Undang – Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian;
- (4) Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 1992 Tentang Penyelenggaraan Usaha Perasuransian;
- (5) Peraturan Otoritas Jasa keuangan Nomor 23/POJK.05/2015 tentang Produk Asuransi dan Pemasaran Produk Asuransi;
- (6) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 69 /POJK.05/2016 tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah,

---

<sup>17</sup> *Ibid.*,

Perusahaan Peasuransi, dan Perusahaan Reasuransi Syariah.

b) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder yaitu bahan hukum yang membantu dalam memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer, seperti buku – buku, jurnal – jurnal, dan data dari internet yang berkaitan dengan penelitian yang penulis buat serta dapat dipertanggung jawabkan.

c) Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier yaitu berupa bahan hukum yang memberi petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder. Bahan hukum tersier ini berupa kamus hukum, kamus Bahasa Indonesia, ensiklopedia dan sebagainya.

**4. Teknik Pengumpulan Data**

Penelitian ini menggunakan data yang dikumpulkan melalui penelitian lapangan. Data diperoleh melalui wawancara yang dilakukan di lapangan sebagai data primer. Wawancara dilakukan pada Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumi Putera 1912 Kota Padang. Selanjutnya data dikumpulkan dari dokumen – dokumen resmi, buku – buku yang berkaitan dengan objek penelitian, hasil penelitian dalam bentuk laporan dan peraturan perundang-undangan sebagai data sekunder.

**5. Teknik Pengolahan Data**

Sebelum melakukan analisis data, data yang ditemukan dan dikumpulkan diolah terlebih dahulu dengan cara melakukan pengoreksian terhadap data yang didapat baik itu temuan – temuan di lapangan maupun data – data yang

berasal dari buku maupun aturan – aturan hukum. Tahap pengolahan data yang penulis gunakan adalah editing. Editing adalah kegiatan yang dilakukan penulis yakni memeriksa kembali mengenai kelengkapan jawaban yang diterima, kejelasannya, konsistensi jawaban atau informasi, relevansinya bagi penelitian maupun keseragaman data yang diterima atau yang didapatkan oleh penulis.<sup>18</sup>

#### 4. Teknik Analisis Data

Berdasarkan sifat penelitian ini yang menggunakan metode penelitian bersifat deskriptif analitis, analisis data yang dipergunakan adalah pendekatan kualitatif terhadap data primer dan data sekunder. Deskriptif tersebut, meliputi isi dan struktur hukum positif, yaitu suatu kegiatan yang dilakukan oleh penulis untuk menentukan isi atau makna aturan hukum yang dijadikan rujukan dalam menyelesaikan permasalahan hukum yang menjadi objek kajian.<sup>19</sup>

#### F. Sistematika Penulisan

BAB I : Pendahuluan yang menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : Tinjauan Pustaka yang menguraikan secara teoritis mengenai tinjauan tentang asuransi, tinjauan tentang perjanjian asuransi, tinjauan tentang risiko dan evenemen, tinjauan tentang polis.

BAB III : Pembahasan yang membahas tentang tanggung jawab

---

<sup>18</sup> Soerjono Soekanto, 2010, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, hlm. 264.

<sup>19</sup> Zainuddin Ali, *Op. cit.*, hlm.107.

perusahaan asuransi terhadap hilangnya polis asuransi nasabah serta penyelesaian klaim asuransi terhadap polis asuransi nasabah yang hilang.

BAB IV : Penutup merupakan bagian akhir yang memberikan kesimpulan terkait hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya disertai dengan adanya saran – saran guna

mendukung penelitian ini.

