



## Perlindungan Hukum Perjanjian Baku Dalam Pelayanan Jasa Asuransi di Indonesia Ditinjau Dari Perspektif Keadilan Bagi Nasabah

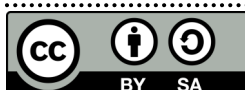
Ni Luh Putu Yuni Sartika Dewi<sup>1</sup> | Anak Agung Sagung Laksmi Dewi<sup>1</sup> | Ni Made  
Puspasutari Ujianti<sup>1</sup>

1. Fakultas Hukum, Universitas  
Warmadewa

**Correspondence address to:**  
Ni Luh Putu Yuni Sartika Dewi,  
Fakultas Hukum, Universitas  
Warmadewa  
Email address:  
[yunisartikadewi1@gmail.com](mailto:yunisartikadewi1@gmail.com)

**Abstract**—Standard insurance agreements are used by insurance companies that do not involve customers in making policies. This agreement causes conflict in the community because the position of the parties is not balanced. Two problems are formulated: how is the legal regulation of standard agreements in the insurance service business for customers and legal protection for customers in standard agreements? The research method used is normative legal juridical. In the insurance agreement in accordance with Insurance Law Number 40 of 2014, applying an efficient method of providing agreement documents between customers and insurance regarding the object of coverage. This causes customers to be in a weak position because they are not in a good bargaining position and only have two choices, namely accepting or rejecting it (take it or leave it). Standard agreements in insurance services are still dominant in explaining the benefits, so there are many cases of failed claims due to the information described is not comprehensive in the contents of the policy. In order for the customer's rights to be protected, all information in the policy must be explained to the customer as proof of a written agreement made by the insurance company.

**Keywords:** Legal protection; insurance; customer justice



This article published by Fakultas Hukum, Universitas Warmadewa is open access under the term of the Creative Common, CC-BY-SA license

## 1. Pendahuluan

Perkembangan sektor kehidupan bermasyarakat sebagai makhluk sosial pasti akan melakukan suatu hubungan hukum yang dimana hubungan hukum memunculkan peristiwa hukum yang melahirkan suatu perikatan. Perikatan terjadi karena adanya persetujuan atau perjanjian dan Undang- Undang. Masyarakat membutuhkan satu perjanjian sebagai dasar penyelesaian jika muncul permasalahan pada kemudian hari dan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya karena tingkat kebutuhan manusia tidak dapat diprediksi, sebagaimana diatur dalam pasal 1313 KUH Perdata. Definisi dari perjanjian adalah kesepakatan yang dibuat dan disetujui oleh satu orang atau lebih melalui bentuk tertulis atau lisan dalam bentuk ranah sepakat dari para pihak. Perjanjian baku bertujuan untuk mengefisienkan waktu ataupun biaya, dan demi pelayanan yang seragam, namun bagi pemikiran konsumen tidak ada sisi keadilannya karena konsumen hanya bisa memilih menerima dengan berat hati atau menolak. Karena kedudukan yang tidak setara antara masing – masing pihak pada posisi yang dimana pelaku usaha lebih dominan tingkatannya, maka tidak jarang dalam suatu perjanjian baku yang dibuat oleh pelaku usaha, hak dan kepentingan masyarakat sebagai konsumen menjadi terabaikan. Karena kebutuhan masyarakat tidak dapat dibatasi di era globalisasi ini, masyarakat terus mencari jalan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya dengan mengurangi resiko dan dibutuhkan perlindungan untuk meminimalkan resiko di kemudian hari dengan cara mendaftarkan diri pada Asuransi. Perjanjian asuransi dan perjanjian pada umumnya dapat dibedakan pada pemenuhan prestasi. Pada perjanjian asuransi, karena perjanjian ini memiliki sifat yang memberikan perlindungan kepada nasabah dan tanggung jawab ganti rugi jika terjadi resiko , maka cara kerja dari perjanjian asuransi tidak sederhana seperti perjanjian pada umumnya.

Perusahaan asuransi menggunakan cara kerja yang seperti perjanjian baku dan ditetapkan oleh perusahaan yang mencantumkan isi perjanjian tertulis atau bisa disebut dengan polis di dalamnya, yang membuat nasabah hanya dapat menerima atau menolak. Perjanjian Baku Asuransi ini , tidak melibatkan nasabah dalam pembuatan isi polis yang menyebabkan nasabah tidak dalam posisi yang seimbang yang menyebabkan tidak dapat menentukan hal yang diinginkan dalam isi perjanjian tersebut, proteksi perlindungan kepada nasabah selaku pemegang polis sangat lemah, jika melihat dalam kasus yang terjadi pada asuransi. (Ganie, 2010) Pada peraturan Undang – Undang yang terdapat dalam sistem hukum Indonesia, menjelaskan pengertian dalam asuransi sebagai perjanjian yang diatur dalam Kitab Undang – Undang Hukum Dagang pada pasal 246 yang merupakan pasal yang penting dalam suatu perjanjian asuransi yang menjelaskan terkait sistem pengaturan pada perjanjian tersebut, dalam pasal ini juga mengatur syarat yang harus dipenuhi dalam perjanjian asuransi. Dan perjanjian asuransi secara kompleks dijelaskan pula dalam Pasal 1 angka 1 UU No. 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian. Usaha bisnis pada asuransi sangat berperan penting bagi kesejahteraan hidup masyarakat dalam meminimalkan resiko dan perekonomian nasional tetapi untuk kasus ini masih banyak hambatan pada bisnis asuransi yang menjadi pertanyaan. Kurangnya pengertian hukum praktisi terkait asuransi dalam perjanjian hukum asuransi di Indonesia masih minim pada Undang – Undang perasuransian adalah sebuah bisnis. Tetapi pada faktanya asuransi sangat erat kaitannya dengan perjanjian yang diatur dalam KUH Perdata dan KUH Dagang. Dalam bisnis asuransi, karena adanya peristiwa hukum antara pihak penanggung dan pihak tertanggung dalam suatu perjanjian asuransi yang dituangkan dalam bentuk polis perjanjian, maka terjadilah hubungan hukum yang didasari oleh peraturan perUndang – Undangan. Dalam perjanjian asuransi, masyarakat tak jarang perdebatkan terkait posisi yang dimiliki oleh nasabah dan perusahaan asuransi, dikarenakan keadilan bagi nasabah selaku pemegang polis ditempatkan pada posisi yang lemah. Berdasarkan kondisi dan permasalahan yang sebagaimana sudah diuraikan di latar belakang maka dapat ditemukannya suatu rumusan masalah yaitu : Bagaimana pengaturan hukum perjanjian baku pada bisnis pelayanan jasa asuransi bagi nasabah ? dan Bagaimana perlindungan hukum bagi nasabah dalam perjanjian baku pada bisnis pelayanan jasa asuransi di Indonesia?

## 2. Metode

Metode penelitian dalam penulisan skripsi ini menggunakan penelitian hukum normatif dengan mengkaji dari bahan Pustaka ataupun bahan sekunder. Sedangkan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Ada 3 (tiga) sumber bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu ; bahan hukum primer yaitu bahan – bahan hukum otoritas. Bahan hukum sekunder yaitu bahan hukum yang mengkaji tentang ahli hukum ataupun buku dan jurnal, dan bahan hukum tersier yaitu bahan hukum yang melengkapi serta menjadi pendukung bahan hukum primer dan sekunder yang bertujuan memberikan pemahaman melalui digital yaitu internet maupun kamus. Teknik yang digunakan dalam penulisan ini yaitu Teknik pengumpulan bahan hukum dalam hal ini sistematika dengan cara menyortir dan memilah bahan hukum yang ada, selain itu menelaah peraturan perundang – undangan.

Jika bahan – bahan hukum yang memiliki korelasi dengan masalah yang telah terkumpul, maka tahap selanjutnya yaitu mengolah bahan-bahan hukum tersebut dengan menggunakan Analisis interpretasi yang bertujuan untuk mendapatkan jawaban yang telah diajukan dari permasalahan yang ada. Sistem deskriptif dipergunakan untuk Menyusun penelitian yang sudah terpilih agar tersusun secara sistematika.

## 3. Pembahasan

### Pengaturan Hukum Perjanjian Baku Pada Bisnis Pelayanan Jasa Asuransi Bagi Nasabah

Definisi dari perjanjian adalah suatu keadaan yang terjadi karena satu pihak berjanji kepada pihak lain untuk melaksanakan sesuatu hal. (Subekti, 2005). Timbulnya hubungan hukum antara pihak yang melakukan perjanjian, dinamakan perikatan. Perikatan terjadi dikarenakan bilamana pihak yang satu berhak untuk melakukan sebuah tuntutan dari pihak lain, dan pihak yang dituntut berkewajiban untuk memenuhi tuntutan itu (Harjono, 2009). Perjanjian juga berfungsi mencegah perselisihan antara para pihak jika salah satu pihak merasakan dirugikan. Suatu perjanjian dapat dikatakan sah atau tidak dapat dilihat dalam 4 (empat) syarat sahnya suatu perjanjian yang diatur dalam Pasal 1320 Kitab Undang Undang Hukum Perdata.

Keempat syarat tersebut wajib ditaati oleh pihak yang melakukan perjanjian karena merupakan syarat yang bersifat mutlak, jika keempat syarat tersebut tidak terpenuhi maka dianggap perjanjian tidak pernah ada. Dua (2) syarat pertama yaitu ; kesepakatan para pihak dan kecakapan para pihak untuk membuat suatu perikatan disebut dengan syarat subyektif karena terkait orang orang atau subjek yang membuat suatu perjanjian. Dan dua syarat terakhir yaitu ; suatu hal tertentu dan suatu sebab (causa) yang halal disebut dengan syarat obyektif karena dari perbuatan hukum yang dilakukan itu. Asuransi digunakan oleh masyarakat untuk mengalihkan berbagai resiko yang muncul dalam kehidupan manusia. Perusahaan asuransi memakai sistem perjanjian baku yang langsung di buat oleh perusahaan asuransi yang mencantumkan isi polis di dalamnya, yang membuat nasabah tidak dapat menolak. Dalam perjanjian baku khususnya pada pelayanan bisnis jasa asuransi, nasabah tidak memiliki hak untuk membuat isi dalam penetapan perjanjian asuransi. Posisi nasabah tidak dalam *bargaining position* atau posisi tawar menawar yang baik, bahkan mayoritas nasabah tidak dapat memiliki hak untuk menawar dalam perjanjian ini. Nasabah hanya dapat memilih menerima atau menolaknya (*take it or leave it*). Perjanjian asuransi berpatokan dalam Kitab Undang – Undang hukum Perdata dan Kitab Undang – Undang hukum. Aturan yang menjadi patokan pada bisnis asuransi di Indonesia terdapat dalam pasal 246 KUHD dan UU No 40 Tahun 2014 tentang usaha perasuransian adalah suatu kesepakatan yang menyebabkan adanya perpindahan risiko dari tertanggung kepada penanggung. Dalam bisnis jasa asuransi, pihak – pihak yang saling mengikat dalam kesepakatan dan perjanjian disebut penanggung dan tertanggung. Setelah tertanggung dan penanggung saling mengikat dalam kesepakatan maka terjadilah perikatan yang dimana adanya unsur hubungan hukum dalam peristiwa tersebut.

Berdasarkan pengaturan pada pasal 225 Kitab Undang – Undang Hukum Dagang (KUHD) hukum perjanjian asuransi pada dasarnya wajib dibuat tertulis dalam bentuk akta yang dapat disebut sebagai polis yang isinya terdapat kesepakatan, syarat – syarat khusus yang menjadi dasar acuan pemenuhan hak dan kewajiban masing – masing pihak (penanggung dan tertanggung) dalam mencapai tujuan asuransi (Asikin, 2013). Pengaturan Perjanjian asuransi pada nasabah dapat dikatakan sah jika sesuai dalam Undang Undang Hukum dagang yang terdapat pada Pasal 256 KUHD dalam point ketiga yang menjelaskan tentang polis, yaitu suatu uraian yang cukup jelas mengenai barang yang dipertanggungkan. Dapat disimpulkan dalam Pasal 256 KUHD suatu objek yang terdapat pada perjanjian asuransi haruslah jelas, dengan pengertian mengenai aturan kejelasan objek tersebut. Batasan pengaturan hukum perjanjian bisnis asuransi secara sistematis terdapat dalam Pasal 246 KUHD. Sejak saat ditutupnya , perjanjian asuransi itu sudah terbentuk, bahkan sebelum nasabah menandatangani isi dari perjanjian asuransi atau polis. Adapun penambahan pengertian perjanjian bisnis asuransi yang terdapat dalam Pasal 257 KUHD secara lebih kompleks terhadap pasal 255 yang menjelaskan bahwa perjanjian asuransi harus dibuat dalam bentuk polis. Namun dengan adanya polis sebagai syarat yang wajib bukan berarti asuransi merupakan perjanjian formal. Karena berdasarkan Pasal 257 KUHD asuransi sudah terbentuk sejak adanya kata sepakat.

### **Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Dalam Perjanjian Baku Pada Bisnis Pelayanan Jasa Asuransi Di Indonesia**

Negara Indonesia wajib memberikan perlindungan hukum kepada masyarakat Indonesia berdasarkan Pembukaan Undang Undang Dasar 1945. Perlindungan hukum yang diberikan merupakan hak masyarakat sebagai warga negara Indonesia. Dalam pembangunan perekonomian nasional khususnya dalam bisnis asuransi yang harus berdasarkan pada ketentuan hukum yang berlaku di Indonesia dan memberikan jaminan perlindungan kepada nasabah. Perlindungan hukum kepada nasabah selaku pemegang polis adalah hal yang sangat penting dan harus di perhatikan, dikarenakan perjanjian asuransi tidak melibatkan nasabah dalam pembuatan isi polisnya, pada faktanya sejak polis ditandatangani, nasabah sebenarnya sudah kurang mendapatkan perlindungan hukum oleh karena isi atau format perjanjian tersebut lebih menguntungkan pihak perusahaan asuransi. (Abdulkadir, 1996)

Perlindungan hukum bagi nasabah selaku pemegang polis asuransi sangat diperlukan karena polis tersebut adalah alat bukti tertulis dalam perjanjian asuransi yang membuktikan bahwa asuransi telah terjadi. Fungsi polis asuransi adalah sebagai suatu alat bukti telah terjadinya perjanjian asuransi dan peralihan resiko antara nasabah kepada perusahaan asuransi. Karena adanya perjanjian asuransi, berfungsi untuk mencegah resiko kemungkinan yang terjadi peristiwa yang menimbulkan kerugian atau mengancam kepentingan tertanggung itu dialihkan kepada perusahaan asuransi kerugian selaku penanggung. (Muhammad, 2006) Perlindungan hukum yang dapat dilakukan nasabah asuransi sebagai media penyelesaian permasalahan yang bisa dilakukan oleh para pihak yang terlibat, yaitu melalui jalur pengadilan atau litigasi dan jalur di luar pengadilan atau non litigasi. Penyelesaian hukum melalui jalur litigasi atau pengadilan adalah penyelesaian dengan dibantu oleh pihak Lembaga pengadilan sebagai sebuah media menyelesaikan kasus sengketa tersebut. Dan pada penyelesaian kasus melalui jalur diluar pengadilan atau non litigasi adalah penyelesaian hukum melalui adanya sistem komunikasi atau perundingan dengan melibatkan 3 pihak yaitu dua (2) pihak yang terlibat dan satu (1) pihak yang bersifat netral contohnya negosiasi, mediasi , konsultasi dan arbitrase. Menggunakan cara penyelesaian melalui jalur diluar pengadilan atau non litigasi lebih banyak digunakan oleh nasabah asuransi karena kelebihan yang ditawarkan. Perusahaan bisnis asuransi memberikan alternatif penyelesaian permasalahan diluar pengadilan dengan menggunakan proses mediasi oleh BMAI atau bisa disebut Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia. Penyelesaian menggunakan media BMAI dimulai sejak tahun 2006, yang dimana proses penyelesaiannya menggunakan cara mediasi dimana masing – masing pihak saling berunding untuk mencapai kesepakatan yang diharapkan dimana ditengahi oleh mediator yang paham tentang perjanjian hukum asuransi dan membantu mereka mencapai suatu kesepakatan.

Upaya Hukum Bagi Nasabah Asuransi dalam pertanggungjawaban hukum dapat juga

ditempuh melalui jalur litigasi / pengadilan yang diatur dalam Undang- Undang. Tujuannya untuk membantu permasalahan para pihak yang tidak dapat diselesaikan menggunakan metode non litigasi . Hasil akhir dari proses litigasi ini menyatakan *win lose solution*. Penyelesaian hukum bisnis jasa asuransi diatur dalam Undang Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang usaha perasuransian. Pada pasal 1 angka 1 Undang Undang Nomor 40 Tahun 2014 dijelaskan bahwa pihak yang terlibat dalam perjanjian asuransi atau pertanggungan terdapat dua belah pihak yaitu penanggung dan tertanggung. Penanggung merupakan pihak yang memiliki hak menerima pembayaran uang pertanggungan dengan tujuan memberi penggantian kepada tertanggung apabila timbulnya resiko di kemudian hari. Tertanggung merupakan pihak yang membuat perjanjian asuransi dengan membayar sejumlah uang kepada penanggung dan menerima uang penggantian atas kerugian yang diderita. Perusahaan bisnis asuransi untuk menentukan suatu keputusan dalam perjanjian harus adil penempatannya pada masing – masing pihak, contohnya dalam hal nasabah telah sepakat membayar premi kepada perusahaan asuransi. Pada perjanjian asuransi, prestasi penanggung digantungkan pada peristiwa yang belum pasti terjadi.

#### 4. Simpulan

Berdasarkan dengan pembahasan yang diatas yang sudah dijabarkan dalam penelitian ini dapat menarik kesimpulan bahwa pengaturan hukum perjanjian baku dalam bisnis pelayanan bisnis jasa asuransi dinilai dari bentuknya adalah perjanjian konsensual atau suatu perjanjian yang sudah terbentuk sejak adanya kata sepakat. Perlindungan hukum dari perjanjian baku dalam bisnis asuransi bagi nasabah itu sendiri dapat diartikan sebagai bentuk tindakan atau perbuatan yang dilakukan pemerintah dan diberikan kepada subjek hukum sesuai dengan hak dan kewajiban nasabah asuransi di Indonesia yang dilaksanakan berdasarkan aturan di Indonesia, ada dua (2) upaya hukum sebagai bentuk perlindungan yang dilakukan nasabah asuransi sebagai alternatif penyelesaian yang bisa ditempuh oleh para pihak, yaitu melalui jalur litigasi dan non litigasi.

Dengan digunakannya kesimpulan yang telah dijabarkan maka dalam penulisan ini dapat diberikan saran yang ditujukan kepada agen asuransi pada saat menjelaskan atau menawarkan produk asuransi kepada calon nasabah sebaiknya membangun hubungan saling kepercayaan atau memberikan informasi secara kompleks untuk suatu produk asuransi yang ditawarkan dengan menggunakan cara penyampaian yang dipahami oleh calon nasabah, agar nasabah mengerti dan polis atau objek dalam perjanjian tertulis dalam asuransi menjadi jelas dan terpenuhi di mata hukum dan hak nasabah juga terpenuhi serta memitigasi risiko kerugian yang dialami oleh nasabah asuransi apabila terjadi kasus gagal bayar.

#### Daftar Pustaka

- Ganie, A. J. (2010). *Hukum Asuransi Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika.
- K, H. D. (2019). *Aspek Hukum Dalam Bisnis Pusat Pengembangan dan Bisnis Indonesia Simbur Cahaya*. Jakarta: PPHBI.
- Kadir, A. (1996). *Hukum Asuransi*. Jakarta: Djambatan.
- Muhammad, A. (2006). *Hukum Asuransi Indonesia*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Subekti, R. (2005). *Hukum Perjanjian* . Jakarta: Intermesa.