

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PEMEGANG POLIS ASURANSI JIWA YANG MENGALAMI LIKUIDASI (STUDI KASUS PADA ASURANSI JIWA BERSAMA BUMIPUTERA CABANG PEMATANG SIANTAR)

DITA PURWATI

Fakultas Hukum Universitas Malikussaleh
Dita.190510064@mhs.unimal.ac.id

Herinawati

Fakultas Hukum Universitas Malikussaleh
Email: herinawati@unimal.ac.id

Arif Rahman

Fakultas Hukum Universitas Malikussaleh
Email: arifrahman@unimal.ac.id

Abstract

Legal protection for life insurance policyholders undergoing liquidation is governed by Law no. 40 of 2014 and Government Regulation no. 87 of 2019 on Insurance Companies in the Form of Joint Ventures. AJB Bumi Putera 1912 customers, as per insurance laws, are regarded as business owners. This research analyzes legal protection for policyholders facing delayed claims at AJB Bumiputera and examines obstacles and efforts in the liquidation process. Employing qualitative methods and an empirical juridical approach, the study reveals a lack of clear regulations for protecting insurance policyholders. Efforts to resolve defaulted claims at AJB Bumi Putera include the mechanisms of Postponement of Debt Payment Obligations, liquidation, and bankruptcy.

Keywords: *legal protection, PKPU, policy holder, responsibility*

Abstrak

Perlindungan hukum bagi pemegang polis asuransi jiwa dalam likuidasi diatur oleh Undang-Undang No. 40 Tahun 2014 dan Peraturan Pemerintah No. 87 Tahun 2019. Pemegang polis AJB Bumi Putera 1912 dianggap sebagai pemilik usaha berdasarkan peraturan tersebut. Penelitian ini mengevaluasi perlindungan hukum pemegang polis dengan penundaan klaim di AJB Bumiputera. Fokusnya pada hambatan dan evaluasi upaya dalam likuidasi AJB Bumiputera 1912 di Pematang Siantar. Metode kualitatif dan pendekatan yuridis empiris digunakan. Hasil penelitian menunjukkan ketidakjelasan aturan terkait perlindungan hukum pemegang polis. Implikasinya, pemegang polis kurang memahami dinamika asuransi usaha bersama, menimbulkan ketidakjelasan perlindungan hukum bagi pemegang polis AJB Bumi Putera. Potensial penyelesaian termasuk mekanisme Penundaan Kewajiban Pembayaran Utang, likuidasi, dan proses kepailitan.

Kata kunci: *perlindungan hukum, PKPU, pemegang polis, tanggung jawab*

1. PENDAHULUAN

Perpaduan antara dunia perbankan, asuransi dan investasi menciptakan trend inovasi produk-produk asuransi. Masyarakat mulai sadar akan pentingnya sebuah

asuransi, yang dapat memberikan perlindungan akan kerugian dikemudian hari apabila terjadi suatu peristiwa yang tidak dapat dipastikan¹

Asuransi merupakan perjanjian kontrak yang terjalin antara dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis. Kesepakatan ini membentuk dasar bagi perusahaan asuransi untuk menerima premi sebagai kompensasi atas layanan yang disediakan. Premi tersebut dikenakan sebagai imbalan atas jaminan penggantian yang diberikan kepada tertanggung atau pemegang polis sebagai akibat dari kerugian, kerusakan, biaya, kehilangan keuntungan, atau kewajiban hukum yang mungkin timbul terhadap pihak ketiga. Fenomena ini timbul karena adanya peristiwa yang bersifat tidak pasti. Disamping itu, asuransi juga memiliki kemampuan untuk memberikan pembayaran berdasarkan kematian tertanggung atau melalui manfaat yang telah ditetapkan sebelumnya, atau dapat bergantung pada hasil dari pengelolaan dana yang dilakukan.

Asuransi muncul sebagai produk dari refleksi intelektual manusia yang bertujuan untuk meredakan risiko yang tak terelakkan dalam perjalanan kehidupan. Definisi konseptual dari asuransi yang dapat ditemukan dalam Pasal 246 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, di mana pertanggunganan diartikulasikan sebagai komitmen sebuah perusahaan asuransi untuk menggantikan kerugian yang timbul akibat hilangnya keuntungan yang telah diantisipasi sebagai dampak dari suatu peristiwa tertentu. Proses ini diwujudkan melalui pertukaran premi yang dilakukan oleh pihak tertanggung, sehingga menciptakan sebuah perlindungan finansial yang bersifat antar-pihak.²

Salah satu perusahaan asuransi di Indonesia yang sedang dihadapkan pada tantangan likuidasi adalah AJB Bumiputera 1912. AJB Bumiputera 1912, sebuah perusahaan asuransi jiwa yang berdiri sejak tahun 1912, kini menghadapi kesulitan likuidasi. Meskipun telah beroperasi selama lebih dari satu abad, perusahaan ini tetap eksis hingga saat ini, dengan misi utama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sejalan dengan evolusi kebutuhan yang terus berubah. AJB Bumiputera 1912 dapat diidentifikasi sebagai sebuah badan usaha asuransi yang diorganisir dalam bentuk Usaha Bersama, yang menunjukkan komitmen perusahaan untuk beroperasi sebagai entitas yang

¹ Fajrin Husain, *Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Polis Asuransi Menurut UU No. 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, Lex Crimen*, UNSRAT, 2019, Vol. 5 No. 6.

² Pasal 246 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang.

melibatkan kerjasama kolektif dalam penyediaan layanan perlindungan finansial. Salah satu perusahaan Asuransi yang dikenal oleh masyarakat, yaitu AJB Bumiputera, diakui memiliki tujuan utama kehadirannya di Indonesia, yang merupakan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Perusahaan ini bertekad memberikan solusi yang berarti dan mendalam serta mewujudkan perubahan positif dalam lingkup pelayanan. AJB Bumiputera 1912 mengkomitmenkan diri untuk memberikan pelayanan terbaik yang dapat diandalkan oleh masyarakat, sesuai dengan visi dan misi yang telah mereka janjikan.

Dalam beberapa tahun terakhir, AJB Bumiputera mendapati tantangan yang signifikan dalam menjalankan operasionalnya. Permasalahan yang tengah dihadapi oleh lembaga ini menjadi pusat perhatian, dimana kendala utamanya terletak pada keterbatasan kemampuan untuk melunasi klaim yang diajukan oleh para pemegang polis. Tidak hanya terbatas pada klaim yang telah jatuh tempo, namun juga melibatkan klaim yang diajukan sebelumnya.

Permasalahan ini mencuat ketika para pemegang polis mengajukan klaim, di mana respons yang diterima terbilang minim. Fenomena ini sejalan dengan kurangnya pemahaman yang cukup baik dari pihak pemegang polis terkait dengan perjanjian asuransi, baik sebelum polis diterbitkan maupun setelahnya. Adanya ketidakpahaman ini menjadi pemicu utama ketidakmampuan AJB Bumiputera untuk memberikan layanan yang memadai dan responsif terhadap klaim yang diajukan oleh pemegang polis. Dalam suatu wawancara dengan CNBC Indonesia TV, Direktur Utama AJB Bumiputera 1912 (periode 2011-2013) menegaskan bahwa permasalahan yang muncul dalam perusahaan tersebut dapat diatribusikan kepada kurangnya kesadaran di bidang manajemen dan kekurangan strategi yang tepat pada saat itu. Kondisi ini, pada akhirnya, mengakibatkan timbulnya risiko dan krisis likuiditas yang signifikan. Dalam kurun waktu tiga tahun terakhir, aset finansial AJB Bumiputera 1912 mengalami penurunan sebesar enam triliun, suatu kondisi yang tidak terhindarkan dan memaksa perusahaan untuk melakukan likuidasi.

Analisis mendalam terhadap situasi tersebut mengungkapkan bahwa kurangnya kesadaran manajerial dan ketidaktepatan strategi penyehatan menjadi pendorong utama terjadinya permasalahan di AJB Bumiputera 1912. Implikasi dari kondisi ini adalah

menurunnya kinerja keuangan perusahaan, yang pada akhirnya menyebabkan erosi signifikan pada aset finansialnya. Hasilnya, keputusan untuk melikuidasi perusahaan menjadi suatu langkah yang tidak terelakkan sebagai respons terhadap tekanan finansial yang semakin memburuk. Penting untuk dicatat bahwa kesadaran yang kurang di bidang manajemen dan ketidaktepatan strategi penyehatan merupakan faktor krusial yang memicu risiko dan krisis likuiditas dalam konteks AJB Bumiputera 1912. Implikasinya yang signifikan terhadap aset finansial perusahaan menunjukkan perlunya evaluasi mendalam terhadap praktik manajemen dan kebijakan strategis yang diterapkan pada periode tersebut.

Sejak tahun 2010, AJB Bumiputera 1912 menghadapi kendala yang signifikan dalam hal pembayaran klaim yang tertunggak bagi para nasabahnya. Permasalahan ini belum menemui solusi yang memuaskan hingga saat ini, dan malah semakin berlanjut tanpa penyelesaian yang nyata. Analisis laporan keuangan teraudit untuk tahun 2021 menunjukkan bahwa aset Bumiputera mencapai Rp 9,5 triliun, sementara liabilitasnya mencapai Rp 32,8 triliun. Terdapat ketidakseimbangan yang mencolok antara aset dan liabilitas sebesar Rp 23,3 triliun, dimana jumlah ini melebihi nilai liabilitas. Keadaan ini menunjukkan adanya perbedaan yang substansial antara hutang yang dimiliki perusahaan dan nilai aset yang dimilikinya, dengan kecenderungan terhadap kewajiban yang lebih tinggi. Pada tahun 2020, terdapat laporan yang mengindikasikan bahwa AJB Bumiputera 1912 telah memulai proses pembayaran klaim nasabah yang mengalami keterlambatan melalui implementasi sistem antrian. Mekanisme antrian klaim asuransi yang diadopsi oleh AJB Bumiputera 1912 tercermin dalam Peraturan Direksi AJB Bumiputera 1912 Nomor PE.1/DIR/I/2020 yang mengarahkan pelaksanaan petunjuk dalam pengelolaan sistem antrian klaim. Hingga tanggal 30 Juni 2022, Akta Jaminan Beasiswa tahun 1912 mencatatkan jumlah pemegang polis sebanyak 2.017.940 individu. Terinci, sebanyak 1.572.832 pemegang polis merupakan individu dengan kebijakan masing-masing. Sementara itu, 445.108 peserta tergabung dalam polis asuransi kumpulan.

Proses penyelesaian klaim polis yang tertunda, yang dimulai sejak tanggal yang disebutkan, kini telah mencapai tahap pencairan. Sejumlah Rp22,34 miliar telah dibayarkan untuk 7.805 klaim polis asuransi perorangan. Hal ini mencerminkan tanggung jawab dan komitmen AJB 1912 dalam memenuhi kewajiban pembayaran klaim

kepada pemegang polis, sebagai langkah konkret dalam menjaga integritas dan kepercayaan di dalam ranah asuransi.¹

Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu di berikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semula hak-hak yang diberikan oleh hukum.³ Perlindungan ini diperkenankan kepada orang banyak supaya bisa melakoni semua hak-hak yang dialokasikan oleh hukum tersebut. Hukum dioperasikan untuk merealisasikan perlindungan yang bersifat tidak terus-menerus luwes dan adaptif, namun juga berpaham prognostis dan antisipatis. Bagi mereka yang rendah, secara sosial, ekonomi, dan politik tidak memiliki kekuatan, diperlukan hukum untuk mewujudkan keadilan sosial.⁴

Rasio likuidasi, sebagai indikator kinerja keuangan, digunakan untuk mengevaluasi kapasitas suatu perusahaan dalam memenuhi kewajiban jangka pendeknya. Tujuan utama dari pengukuran ini adalah untuk menilai sejauh mana perusahaan dapat memenuhi komitmen finansialnya yang bersifat singkat dan menunjukkan kemampuan likuiditasnya dalam menghadapi tanggung jawab finansial pada periode waktu yang relatif singkat.⁵

Mekanisme perlindungan hukum bagi tertanggung memegang peranan yang sangat vital, mengingat ketiadaan jaminan perusahaan asuransi akan selalu terpaku pada kondisi ekonomi yang stabil. Pentingnya memperhatikan posisi tertanggung yang berpotensi mengalami kerugian menjadi sebuah aspek krusial dalam upaya penyelenggaraan perlindungan hukum yang adil. Dalam konteks ini, perusahaan asuransi memiliki ketergantungan yang signifikan pada kepercayaan sebagai fondasi utama untuk melindungi dan memastikan keamanan masyarakat selaku pemegang polis, sebagaimana diuraikan dalam Pasal 53 ayat (1) Undang-undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian yang berbunyi: Perusahaan Asuransi dan Perusahaan Asuransi Syariah wajib menjadi peserta program penjaminan polis, maka apabila melihat kondisi ekonomi

³ Satjipto Raharjo, *Permasalahan Hukum Di Indonesia*, Alumni, Bandung, 2014, hlm. 54

⁴ Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hlm. 55.

⁵ Ajmadayana, Zirna Akmalina, Hasibuan, A.F.H. Analisis Risiko Likuiditas dan Solvabilitas Pada Bank Muamalat Indonesia Periode 2019-2020, *Jurnal Ekobistek*, FEB Universitas Malikussaleh, 2020, Vol. 11, No. 3 hlm. 179-185.

yang tidak menuntungkan dan menyebabkan perusahaan tidak dapat melaksanakan kewajibannya dalam membayar ganti kerugian/klaim akibat terjadinya resiko terhadap pihak tertanggung yang pada akhirnya pemegang polis perusahaan asuransi yang mengalami kepailitan mengalami permasalahan terhadap dana milik tertanggung tidak dapat kembali dengan utuh.⁶

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan menganalisis perlindungan hukum bagi pemegang polis Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912. Fokus utama melibatkan hambatan perusahaan yang tengah mengalami likuidasi di Pematang Siantar, terutama terkait pembayaran klaim asuransi. Penelitian juga membahas upaya perusahaan dalam menangani masalah pembayaran klaim di Pematang Siantar. Dengan demikian, penelitian ini berkontribusi pada pemahaman dinamika perlindungan hukum dan tantangan bagi pemegang polis serta perusahaan asuransi jiwa dalam konteks likuidasi perusahaan.

Penelitian ini bersifat kualitatif dengan fokus pada observasi langsung terhadap fenomena hukum dalam masyarakat. Metode ini melibatkan peneliti secara langsung di lapangan, mengumpulkan data primer melalui observasi, wawancara, dan analisis dokumen. Pendekatan ini memungkinkan penggalian mendalam terhadap hubungan hukum nyata dengan dinamika masyarakat. Pengkajian hukum empiris menerapkan metode yuridis untuk merinci fenomena hukum dalam konteks realitas sosial. Proses ini melibatkan penelitian penerapan hukum dalam praktek, menghubungkan norma hukum dengan perilaku konkret manusia. Dengan mengadopsi perspektif ini, pengkajian hukum empiris bertujuan mengidentifikasi dan memahami ketetapan hukum melalui interaksi nyata antara hukum dan tingkah laku manusia. Formulasi sederhana menjadi landasan utama, fokusnya pada penetapan norma hukum dalam situasi faktual. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kepustakaan sebagai pendekatan utama, melibatkan pengumpulan data dari berbagai sumber tertulis yang relevan dengan objek penelitian seperti buku, undang-undang, putusan pengadilan, jurnal, internet, dan karya tulis lainnya.

⁶ *Ibid*, hlm 35.

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Perlindungan Hukum Terhadap Para Pemegang Polis AJB Bumiputera 1912 Di Kota Pematang Siantar Sedang Mengalami Likuiditas

Perlindungan hukum adalah suatu usaha yang dilakukan untuk melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu kekuasaan kepadanya. Tujuan dari pengalokasian kekuasaan tersebut adalah agar individu tersebut dapat bertindak sejalan dengan kepentingannya yang tengah menjadi fokus perhatian. Dalam konteks ini, perlindungan hukum bertujuan untuk menciptakan suatu lingkungan yang memungkinkan individu tersebut dapat mengambil langkah-langkah yang diperlukan demi keamanan dan pemeliharaan hak-haknya.

Dengan adanya perlindungan hukum, individu diberikan sarana untuk menjalankan hak-haknya dengan memanfaatkan kekuasaan yang telah dialokasikan kepadanya. Hal ini menciptakan sebuah mekanisme yang mengarah pada keadilan dan keseimbangan kekuasaan, sehingga kepentingan individu tersebut dapat dijaga dengan cermat. Dalam kerangka akademis, konsep perlindungan hukum ini menjadi penting dalam membahas bagaimana suatu sistem hukum dapat memberikan perlindungan yang efektif terhadap hak-hak dan kepentingan individu, sehingga keadilan dapat terwujud dalam tatanan masyarakat.⁷ Pemegang polis asuransi memiliki kedudukan hukum sebagai konsumen. Hal dijelaskan pada ketentuan umum Pasal 1 angka (15) UU OJK bahwa yang dimaksudkan konsumen adalah pihak-pihak yang menempatkan dananya dan atau memanfaatkan pelayanan yang ada di Lembaga Jasa Keuangan salah satunya pemegang polis pada perasuransian.⁸ Terlihat dengan jelas dalam peraturan OJK bahwa pemegang polis dianggap sebagai konsumen. Ketika berperan sebagai konsumen dalam konteks asuransi, mereka berhak mendapatkan perlindungan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hal ini juga berlaku

⁷ Verent Nathalia Putri, Rouli Anita Valentina, *Perlindungan Hukum Terhadap Notaris/PPAT Terkait Dokumen Palsu Melalui Card Reader*, Pakuan Law Review (Januari-Juni 2022), hlm. 50

⁸ Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan, No. 21 Tahun 2011, Pasal 1.

untuk sektor jasa keuangan, termasuk pemegang polis asuransi, yang mendapatkan perlindungan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang OJK, terutama Pasal 28 UU OJK.

Pada hakikatnya, untuk melindungi hak dan kepentingan konsumen serta masyarakat, OJK memiliki kewenangan yang ditetapkan dalam undang-undang yaitu Mengedukasikan dan menyediakan pengetahuan kepada publik mengenai atribut sektor jasa keuangan, produk, dan pelayanannya, menegaskan kewajiban lembaga jasa keuangan untuk menghentikan segala kegiatan yang berpotensi mendatangkan kerugian bagi masyarakat. Selain itu, tindakan lain yang sejalan dengan norma perundang-undangan yang berlaku di ranah sektor jasa keuangan juga harus diambil.⁹

Hubungan hukum antara perusahaan perasuransian dan pemegang polis tercatat dengan jelas dalam Pasal 246 Undang-Undang Hukum Dagang sebagai sebuah perjanjian yang tunduk pada prinsip *pacta sunt servanda*. Dalam konteks perjanjian hukum asuransi, disampaikan bahwa setiap individu yang memegang polis asuransi dianggap sebagai pihak yang dilindungi dan berkewajiban untuk membayar premi kepada perusahaan asuransi. Perusahaan asuransi, sebagai pihak lain dalam perjanjian ini, memiliki tanggung jawab untuk menanggung risiko klaim yang diajukan oleh pemegang polis.¹⁰

Terkait dengan aspek perlindungan hukum bagi nasabah AJB Bumiputera 1912, ditemukan ketidakjelasan dalam peraturan yang mengaturnya, baik itu dalam Undang-Undang Perasuransian, POJK Nomer 1/POJK.05/2018, maupun dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 87 Tahun 2019 tentang Perusahaan Asuransi Berbentuk Usaha Bersama. Dalam konteks hukum perasuransian, kedudukan hukum nasabah AJB Bumi Putera 1912 atau pemegang polis dapat diinterpretasikan sebagai pemilik usaha, yang disebut sebagai anggota yang memiliki hak untuk menerima keuntungan dan kewajiban untuk menanggung kerugian dari AJB Bumi Putera 1912.

Keironisan muncul ketika kita mempertimbangkan sifat hakikat asuransi sebagai perjanjian pertanggunganan antara pihak tertanggung dan penanggung. Perjanjian tersebut

⁹Soemarwi dan Wiyasih, *Perlindungan Hukum Pemegang Polis Terhadap Gagal Bayar Perusahaan Asuransi Jiwasraya (Studi Kasus: Putusan 589/Pdt. G/2019/Pn. Jkt. Pst)*, Jurnal Hukum Adigama, 2022, Vol. 5 No. 1, Hlm 121-143

¹⁰ Ibid.

bertujuan untuk mengalihkan risiko atas potensi kehilangan keuntungan yang dapat timbul akibat kerugian atau peristiwa kematian tertanggung (*evenement*). Dalam kerangka ini, tertanggung diwajibkan membayar premi sebagai imbalan atas perlindungan yang diberikan oleh penanggung.

Berdasarkan kajian terhadap perlindungan hukum bagi nasabah AJB Bumiputera 1912, dapat diamati bahwa hingga saat ini belum ada ketentuan yang secara spesifik diatur dalam Undang-Undang Perasuransian, POJK Nomor 1/POJK.05/2018, atau Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 87 Tahun 2019 Tentang Perusahaan Asuransi Berbentuk Usaha Bersama yang menguraikan dengan tegas mengenai aspek ini. Analisis terhadap kedudukan hukum nasabah AJB Bumi Putera 1912 atau pemegang polis, jika merujuk pada perundang-undangan yang disebutkan, dapat disimpulkan sebagai pemilik usaha dengan istilah sebagai anggota yang memiliki hak untuk menerima keuntungan dan bertanggung jawab atas kerugian yang timbul dari kegiatan asuransi yang dilakukan oleh AJB Bumi Putera 1912.¹¹

Penting untuk disadari bahwa dalam konteks hukum perasuransian, posisi AJB Bumi Putera 1912 yang tengah menghadapi kendala likuiditas saat ini, terutama dengan meningkatnya jumlah klaim asuransi yang tidak dapat dipenuhi, tidak hanya akan mengakibatkan penggantian atau peralihan risiko kepada penanggung sesuai dengan prinsip dasar asuransi. Sebaliknya, AJB Bumi Putera 1912 juga diwajibkan untuk menanggung risiko kerugian usaha asuransi tersebut. Hal ini merupakan implikasi yang muncul dari kewajiban sebagai pemilik usaha dalam konteks peraturan perasuransian yang berlaku. Dalam situasi sulit seperti ini, perlu diambil langkah-langkah yang bijaksana untuk menjaga keberlanjutan operasional dan keberlanjutan perlindungan bagi para nasabah. Upaya restrukturisasi dan manajemen risiko yang efektif dapat menjadi solusi yang diandalkan untuk mengatasi tantangan likuiditas dan meminimalkan dampak negatif terhadap pemegang polis. Sebagai bagian integral dari sektor keuangan, AJB Bumi Putera 1912 diharapkan tetap mematuhi norma-norma hukum dan menjalankan tanggung jawab sosialnya dalam menyelenggarakan aktivitas asuransi demi kepentingan bersama.¹²Berkaitan dengan perlindungan hukum bagi nasabah AJB

¹¹ CST. Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum*, Balai Pustaka, Jakarta, 1989, hlm. 216

¹² *Ibid*, hlm 187

Bumiputera 1912, penting bagi pemegang polis asuransi untuk memperoleh kepastian hukum guna mengembalikan dana yang telah dipercayakan kepada AJB Bumiputera 1912. Pengembalian dana nasabah menjadi fokus utama, sehingga diperlukan instrumen hukum yang memberikan perlindungan yang memadai. Adalah tidak adil apabila nasabah harus menanggung kerugian dari kegagalan AJB Bumiputera 1912. Penerapan kewajiban nasabah dengan cermat dapat menjadi solusi, yang seharusnya diawasi dan diatur secara ketat oleh Otoritas Jasa Keuangan. Peningkatan pengawasan operasional AJB Bumiputera 1912 dan penegakan hukum terhadap pelanggaran kewenangan dapat dilakukan sesuai dengan norma hukum yang berlaku.¹³

B. Hambatan-hambatan pada AJB Bumiputera 1912 di Kota pematang Siantar yang sedang mengalami likuidasi dalam menyelesaikan klaim asuransi pemegang polis

Beberapa hambatan yang dirasakan oleh AJB Bumiputera 1912 dalam menyelesaikan klaim asuransi pemegang polis adalah dari kesulitan untuk mengklaim kebutuhan klien. Terkadang, terdapat beberapa permasalahan dalam pelaksanaan klaim, seperti kurangnya dokumen yang diminta, polis asuransi yang hilang, *waiting list* yang cukup panjang dan nama ahli waris yang tidak sesuai.¹⁴ Hambatan yang ditemukan dalam AJB Bumiputera 1912 sering kali berkaitan dengan ketidak lengkapan dokumen, ahli waris, hilangnya polis asuransi jiwa, riwayat kesehatan tertanggung, dan *waiting list*.¹⁵ Disamping itu kesenjangan karena adanya perbedaan antara kekayaan perusahaan dengan kewajiban kepada pemegang polis yang tidak setara masih menjadi hambatan terbesar bagi AJB Bumi putra untuk menyelesaikan permasalahannya.¹⁶

C. Upaya yang Ditempuh oleh AJB Bumiputera di Kota Pematang Siantar Dalam Menyelesaikan Permasalahan Pembayaran Klaim Asuransi

Narasumber menyebutkan bahwa AJB Bumiputera di Kota Pematang Siantar memiliki beberapa strategi yang diimplementasikan dalam penyelesaian permasalahan pembayaran klaim asuransi. Beberapa bentuk upaya yang dilakukan adalah dengan mengidentifikasi terlebih dahulu permasalahan dan kronologi pembayaran klaim

¹³ *Ibid*, hlm 35

¹⁴ Tina Agustina, Tertanggung, *Wawancara*, 23 November 2023

¹⁵ Amrita Harahap, Staf Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putra, *Wawancara*, 01 Desember 2023

¹⁶ Amrita Harahap, Staf Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putra, *Wawancara* 01 Desember 2023

asuransi. Dalam hal ini, perusahaan akan mengajukan juga klarifikasi kronologi kepada agen dan disesuaikan dengan status *history* pembayaran kewajiban yang telah dilakukan oleh klien.¹⁷ Upaya yang ditempuh oleh AJB Bumiputera dalam menyelesaikan permasalahan pembayaran klaim asuransi dikatakan cukup siggap. Hal ini dikarenakan perusahaan AJB Bumiputera ingin pelanggan memperoleh kepuasan dan percaya pada jasa asuransi yang ditawarkan. Dalam mengatasi permasalahan yang dihadapi klien, maka terdapat beberapa upaya yang dilakukan oleh AJB Bumiputera yakni sebagai berikut:

1. Kurangnya Dokumen Yang Diminta

Upaya yang akan dilakukan oleh AJB Bumiputera adalah dengan menghubungi pihak yang bertanggung dan melakukan negosiasi atau kesepakatan agar dapat memberikan waktu untuk menyelesaikan kelengkapan isi dokumen sesegera mungkin. Dalam hal ini, AJB Bumiputera akan selalu membantu keperluan dari setiap klien yang kesulitan untuk melengkapi dokumen.

2. Polis Asuransi Yang Hilang

Dalam kehilangan polis ini, AJB Bumiputera 1912 akan sulit untuk membantu klien mengganti polis baru. Namun, AJB Bumiputera 1912 berupaya untuk menggunakan informasi pada sistem komputer sehingga dapat melihat setiap arsip dokumen yang diperlukan untuk mengembalikan polis yang hilang. Untuk membantu kesuksesan perubahan polis, klien perlu menunjukkan surat dari pihak kepolisian.

3. *Waiting List* Yang Cukup Panjang

Setiap dana yang dikeluarkan tidaklah sedikit sehingga diperlukan adanya lebih banyak pendanaan di dalam perusahaan sebagai cadangan agar klien tidak *waiting list* terlalu lama. AJB Bumiputera 1912 harus dapat melakukan pengendalian *cash flow* secara lebih baik sehingga dapat memastikan tidak ada dana yang kekurangan untuk diberikan kepada pihak klien.

4. Nama Ahli Waris Yang Tidak Sesuai

¹⁷ Amrita Harahap, Staf Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putra, *Wawancara* 01 Desember 2023

Dalam mengatasi hambatan ini, perusahaan akan mencoba untuk mencocokkan data ahli waris sesuai dengan akta keluarga ataupun identitas yang menandakan bahwa ahli waris tersebut memiliki hubungan dengan klien. Walaupun ahli waris tidak sesuai, namun perusahaan akan tetap memberikan yang terbaik untuk membantu klien mengklaim asuransi.

Setiap perusahaan asuransi memerlukan perjanjian asuransi sebagai bentuk perlindungan yang diberikan kepada pemegang polis agar terhindar dari kerugian. Agen yang bekerja terkadang melakukan kesalahan pada penyimpangan ataupun tindakan yang merugikan sehingga memunculkan kerugian. Bentuk perlindungan yang diberikan oleh AJB Bumiputera adalah dengan memastikan klien dapat memperoleh keadilan dan hak yang sesuai dengan perjanjian awal.

Permohonan Kewajiban Penundaan Utang (PKPU) mendapat kesepakatan bersama dari seluruh pihak nasabah bersama pengurus perusahaan untuk menunda pelunasan segala kewajiban yang ada. Setelah itu, dilakukan perhitungan terhadap sisa aset yang dimiliki perusahaan, dan pembagian tersebut dilakukan secara merata sesuai dengan proporsi masing-masing. PKPU ini diajukan melalui proses perundang-undangan ke Pengadilan, dengan persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan sebagai wewenang yang sah.¹⁸

Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa terdapat kasus dari AJB Bumiputera 1912 yang sempat dimintai klaim oleh pelanggan. Beberapa kasus yang membuat pelanggan melakukan klaim terkadang akan memberikan tunggakan kepada perusahaan. Walaupun tunggakan yang harus dibayarkan cukup besar, namun perusahaan tetap akan membayarkan hak milik pelanggan sebagai bentuk pelayanan yang diberikan.¹⁹ Dalam klaim yang pernah dilakukan oleh klien, diketahui bahwa terdapat total tunggakan yang harus dibayarkan oleh perusahaan yakni sebesar Rp 5.29 triliun sesuai dengan kebijakan nilai manfaat. Kerugian yang ditanggung oleh perusahaan AJB Bumiputera ketika terdapat klaim dari klien akan memberikan kerugian yang besar bagi perusahaan.

¹⁸Irvan Rahardjo, *Robohnya Asuransi Kami: Senjakala AJB Bumiputera 1912- Jalan Terjal Menjaga Warisan Bangsa*, IPB Press, Bogor, 2020, Cet.1, Hlm. 46

¹⁹ Bima Lesmana, bertanggung, *Wawancara* 1 Desember 2023
Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Malikussaleh
e-ISSN: 2798-8457 | Online Access: <https://ojs.unimal.ac.id/jimfh/>

4. KESIMPULAN

Hasil pembahasan mengenai perlindungan hukum pemegang polis Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 menunjukkan kurangnya ketentuan yang jelas dalam regulasi, seperti Undang-Undang No. 40 Tahun 2014 dan Peraturan Pemerintah No. 87 Tahun 2019. Meskipun Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan seharusnya memberikan arah yang lebih jelas, terdapat interpretasi berbeda antara pemilik usaha dan konsumen, menciptakan ketidakselarasan dalam kerangka hukum.

Sebagai pemilik usaha, pemegang polis AJB Bumiputera 1912 ditempatkan dalam konteks usaha sesuai regulasi Perusahaan Asuransi Berbentuk Usaha Bersama, sementara Undang-Undang OJK mengidentifikasi mereka sebagai konsumen. Ini menciptakan ketidakpastian perlindungan hukum. Hambatan dalam penyelesaian klaim melibatkan kesulitan mengklaim, persyaratan yang tidak sesuai, kekurangan dokumen, dan kurangnya kehati-hatian penanggung dalam menyimpan berkas. Penundaan klaim disebabkan oleh jumlah klaim yang besar, kesulitan penyediaan dana, dan kesenjangan keuangan perusahaan.

Penyelesaian gagal bayar klaim AJB Bumiputera 1912 dapat dilakukan dengan membentuk kembali Badan Perwakilan Anggota dan mengelola Bumi Putera. Kedua belah pihak bisa menginisiasi sidang luar biasa untuk menentukan nasib perusahaan. Proses likuidasi atau mekanisme Pengajuan Kewajiban Penundaan Utang (PKPU) menjadi alternatif. Langkah-langkah ini, jika diambil dengan bijaksana, dapat menjadi solusi efektif dalam mengatasi kendala keuangan yang dihadapi oleh AJB Bumiputera 1912.

5. DAFTAR PUSTAKA

Ajmadayana, Zirna Akmalina, Hasibuan, A.F.H. Analisis Risiko Likuiditas dan Solvabilitas Pada Bank Muamalat Indonesia Periode 2019-2020, Jurnal Ekobistek, FEB Universitas Malikussaleh, 2020, Vol. 11, No. 3.

Amlan Ginting, Kewenangan Tunggal Bank Indonesia Dalam Kepailitan Bank, Buletin Hukum Dan Kebangsentralan, 2022, Volume 2, Nomor 2.

CST. Kansil, Pengantar Ilmu Hukum, Balai Pustaka, Jakarta, 1989.

Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Polis Asuransi Jiwa yang Mengalami Likuidasi (Studi Kasus Pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Cabang Pematang Siantar)
Dita Purwati, Herinawati, Arif Rahman
Vol. 7 No. 2 2023

Fajrin Husain, Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Polis Asuransi Menurut UU No. 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, *Lex Crimen*, UNSRAT, 2019, Vol. 5 No. 6.

Irvan Rahardjo, Robohnya Asuransi Kami: Senjakala AJB Bumiputera 1912- Jalan Terjal Menjaga Warisan Bangsa, IPB Press, Bogor, 2020.

Satjipto Raharjo, Ilmu Hukum, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000.

Satjipto Raharjo, Permasalahan Hukum Di Indonesia, Alumni, Bandung, 2014.

Soemarwi dan Wiyasih, *Perlindungan Hukum Pemegang Polis Terhadap Gagal Bayar Perusahaan Asuransi Jiwasraya (Studi Kasus: Putusan 589/Pdt. G/2019/Pn. Jkt. Pst)*, *Jurnal Hukum Adigama*, 2022, Vol. 5 No. 1.

Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan, No. 21 Tahun 2011.

Verent Nathalia Putri dan Rouli Anita Valentina, *Perlindungan Hukum Terhadap Notaris/PPAT Terkait Dokumen Palsu Melalui Card Reader*, *Pakuan Law Review* (Januari-Juni 2022).