



Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Polis Asuransi Jiwa Pada PT FWD Life Indonesia Cabang Denpasar

Ida Ayu Ketut Sarwini*, A. A. Sagung Laksmi Dewi dan Luh Putu Suryani

Fakultas Hukum, Universitas Warmadewa, Denpasar-Bali, Indonesia

*ayusarwini@gmail.com

How To Cite:

Sarwini, I. A. K., Dewi, A. A. S. L., & Suryani, L. P. (2019). Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Polis Asuransi Jiwa Pada PT FWD Life Indonesia Cabang Denpasar. *Jurnal Analogi Hukum*. 1(2). 249-253. Doi: <https://doi.org/10.22225/ah.1.2.1744.249-253>

Abstract-*In everyday life humans are never free from the threat of disaster. This is where the importance of an insurance service as an investment. From the description of the background of the problem, the formulation of the problem in this study is How is the implementation of unit-linked life insurance at PT FWD Life Indonesia Denpasar Branch? What is the legal protection given to unit-link life insurance policy holders at PT FWD Life Indonesia Denpasar Branch? This type of research is a type of normative legal research. The source of legal material consists of primary legal material and secondary legal material. Methods of collecting legal materials using documentation and recording methods. Data analysis techniques use analytical techniques in a legal and descriptive interpretation. Conclusions from this study are unit-link life insurance implementation at PT FWD Life Indonesia Denpasar Branch conducted by fulfilling the requirements of Sales illustration and eSPAJ, Photo of identity card holder or main insured or insured, Complete account auto debit, Credit card auto debit, Signature confirmation form electronics and FNA (Financial Need Analysis) and RPO (Risk Profile Questionnaire) specifically for links in electronic form along with eSPAJ. Legal protection given to unit-link life insurance policy holders at PT FWD Life Indonesia Denpasar Branch is to fulfill the rights and obligations that should be owned by policy holders of PT FWD Life Indonesia Denpasar Branch and business people of PT FWD Life Indonesia Denpasar Branch. Legal protection can also be emphasized by providing compensation, resolving disputes and sanctions against companies that violate giving compensation to policy holders of PT FWD Life Indonesia Denpasar Branch*

Keywords: *Legal Protection, Policy Holders, Life Insurance*

Abstrak-Dalam kehidupan sehari-hari manusia tidak pernah bebas dari ancaman bencana. Inilah di mana pentingnya pelayanan asuransi sebagai investasi. Dari deskripsi latar belakang masalah, perumusan masalah dalam studi ini adalah bagaimana merupakan implementasi dari unit linked asuransi jiwa di PT FWD Life Indonesia cabang Denpasar? Apa yang dimaksud dengan perlindungan hukum yang diberikan kepada pemegang polis asuransi jiwa unit-link di PT FWD Life Indonesia cabang Denpasar? Jenis penelitian adalah jenis normatif penelitian hukum. Sumber bahan hukum terdiri dari bahan hukum primer dan sekunder bahan hukum. Metode mengumpulkan bahan hukum menggunakan dokumentasi dan merekam metode. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis interpretasi hukum dan deskriptif. Kesimpulan dari studi ini adalah implementasi asuransi unit-link pada PT FWD Cabang Denpasar Indonesia hidup yang dilakukan oleh memenuhi syarat penjualan ilustrasi dan eSPAJ, foto pemegang kartu identitas atau pertanggung jawaban utama atau diasuransikan, menyelesaikan rekening auto debit, kartu kredit auto debit, Signature konfirmasi formulir elektronik dan FNA (keuangan perlu analisis) dan RPO (kuesioner profil risiko) khusus untuk link dalam bentuk elektronik bersama dengan eSPAJ. Perlindungan hukum yang diberikan kepada pemegang polis asuransi jiwa unit-link di PT FWD Life Indonesia cabang Denpasar adalah untuk memenuhi hak dan kewajiban yang harus dimiliki oleh pemegang kebijakan PT FWD Life Indonesia cabang Denpasar dan orang-orang bisnis PT FWD kehidupan Cabang Denpasar Indonesia. Perlindungan hukum juga harus ditekankan dengan menyediakan kompensasi, penyelesaian sengketa dan sanksi terhadap perusahaan-perusahaan yang melanggar memberikan kompensasi kepada pemegang kebijakan dari PT FWD Life Indonesia cabang Denpasar

Kata Kunci: *Perlindungan hukum, pemegang kebijakan, asuransi*

1. Pendahuluan

Negara memberikan perlindungan hukum bagi seluruh rakyat Indonesia yang tercantum dalam Pembukaan UUD 1945. Dalam rangka pembangunan perekonomian nasional dan kesejahteraan sosial seperti dalam bidang keuangan pada umumnya dan bidang Asuransi pada khususnya harus berdasarkan Pancasila dan UUD NRI 1945.

Dilihat dari kedudukannya, Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 merupakan dasar peraturuan perasuransian di Indonesia. Asuransi merupakan salah satu langkah yang ditempuh untuk menaggulangi resiko tertentu terkait dengan jaminan kesehatan dan keselamatan masyarakat.

Penjualan polis asuransi pada perusahaan yang bergerak dalam jasa asuransi masih sangat merata. Salah satunya adalah Perusahaan Jasa Asuransi FWD Life, dalam kegiatan usahanya selain menjual jasa PT. FWD LIFE Indonesia mempunyai beberapa kelebihan, antara lain: mempunyai kinerja yang baik dalam proses melayani nasabah, menangani klaim dengan cepat dan tepat. Sehingga dengan pengalaman dan kemampuan yang dimiliki, perusahaan tersebut mendapat pengakuan dari badan pemerintah Internasional dengan mendapat peringkat *the best multinaitonal company* dan Top 10 Chief Executive pada tahun 2016.

Mengingat banyaknya pesaing yang bergerak di bidang layanan jasa asuransi, maka perusahaan perlu melakukan strategi sehingga dapat menjadi perusahaan yang unggul dalam bidang perasuransian yang pada akhirnya nasabah yang telah ada tidak beralih ke perusahaan pesaing. Salah satu cara yang ditempuh melalui kegiatan bauran pemasaran, dimana kegiatan ini mampu memberikan pesan dan informais kepada masyarakat tentang produk-produk dan keuntungan apa saja yang akan didapat apabila membeli produk asuransi pada PT. FWD Life Denpasar.

Peningkatan peran industri perasuransian dilakukan melalui pemupukan dana dalam jangka panjang sehingga mendorong pembangunan nasional dan berkembangnya industri perasuransian dapat menjadi sumber dana pembangunan di Indonesia. Pengaturan lebih lanjut yang diamanatkan Undang-Undang ini kepada Otoritas Jasa Keuangan, terutama dalam hal pengaturan lini usaha dan produk Asuransi dan Asuransi Syariah serta pengaturan pengelolaan kekayaan dan kewajiban Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, perusahaan reasuransi, dan perusahaan

reasuransi syariah, akan menentukan besar atau kecilnya peran industri perasuransian tersebut.

Pengaturan tentang perusahaan asuransi dalam Undang-undang merupakan suatu cerminan dari perhatian dan dukunagn dalam upaya memberikan perlindungan bagi nasabah pengguna jasa asuransi.

Manusia dalam menjalani kehidupan sehari-hati tidak terlepas dari ancaman bahaya ataupun musibah. Untuk itu, maka asuransi dirasakan penting dalam mengahdapi masa depan. Seperti halnya Asuransi, dimana asuransi memiliki peranan yang penting dalam membantu mengurangi beban pemegang polis apabila mengalami musibah atau risiko, (Miru & Yodo, 2004).

Mengingat pentingnya fungsi polis asuransi, maka sebagai nasabah kita harus mengetahui betul manfaat asuransi yang dibeli, membaca kembali poin-poin yang ada di dalam polis.

Polis asuransi jiwa sering disebut sebagai kontrak, kontrak polis, sertifikat asuransi. Polis asuransi memiliki peranan yang sangat penting bagi pemegang polis, antara lain sebagai: kesepakatan antara dua belah pihak yang ditunjukkan dengan bukti tertulis, sebagai bentuk jaminan bagi nasabah apabila hendak mengklaim asuransi pada perusahaan asuransi. Selain itu, juga sebagai bukti klaim bagi nasabah apabila terjadi wanprestasi. Polis merupakan tanda terima dari nasabah sehingga nasabah tunduk pada aturan yang diberlakukan pada polis tersebut (Hartono, 2012).

Adapun upaya yang dilakukan untuk menciptakan industri perasuransian yang baik dapat ditempuh dengan upaya-upaya sebagai berikut: (Diacon & Charter, 1984).

- a. Menetapkan landasan hukum bagi perusahaan yang menyelenggarakan usaha asuransi dan usaha reasuransi
- b. Menetapkan status badan hukum kepada perusahaan asuransi apabila berbentuk usaha bersama yang telah berdiri pada waktu undang-undang ini diundangkan.
- c. Menyempurnakan pengaturan tentang kepemilikan usaha perasuransian sehingga dapat mendukung kepentingan nasional.
- d. Pemberian amanat lebih besar kepada Perusahaan Asuransi dan Perusahaan Asuransi Syariah agar dapat mengelola kerjasama dengan pihak-phak lain untuk kelancaran pemasaran pelayanan jasa

perasuransian dan asuransi syariah, selain itu juga termasuk dalam bekerjasama dengan keagenan asuransi.

- e. Penyempurnaan ketentuan mengenai kewajiban untuk menjaga tata kelola perusahaan yang baik, kesehatan keuangan, dan perilaku usaha yang sehat.

Perlindungan yang diberikan tidak hanya didasarkan pada hukum tertulis yang berlaku tetapi juga didasarkan pada hukum tidak tertulis. Hadjon menyebutkan, ada 2 macam perlindungan hukum bagi rakyat yaitu: (Hardjon, 1988).

- a. Perlindungan Hukum Preventif: yaitu perlindungan yang diberikan kepada rakyat dalam bentuk pemberian kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitive.
- b. Perlindungan Hukum Represif: yaitu perlindungan hukum yang digunakan untuk menyelesaikan sengketa

Perlindungan hukum preventif memiliki peranan sangat besar bagi pemerintah. Hal ini disebabkan karena didasarkan pada asas kebebasan bertidnak. Sehingga dengan adanya perlindungan preventif, maka pemerintah akan terdorong untuk bersikap lebih hati-hati dalam mengambil keputusan berdasarkan pada diskresi.

PT FWD Life Indonesia adalah salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang perasuransian. Adapun produk-produk asuransi yang ditawarkan antara lain: asuransi kebakaran, jiwa, kesehatan asuransi anak sekolah dan sebagainya. Atas dasar tersebut penulis berkeinginan untuk melakukan penelitian tentang Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Polis Asuransi Jiwa pada PT FWD Life Indonesia Cabang Denpasar.

2. Metode

Tipe penelitian dalam penelitian ini menggunakan tipe penelitian hukum normatif, yaitu dengan mengkaji peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sumber bahan hukum dalam penelitian ini adalah sumber bahan hukum primer dan sekunder. Teknik pengumpulan bahan hukum menggunakan teknik studi pencatatan dan studi dokumentasi. Analisis bahan hukum menggunakan analisis bahan hukum secara interpretasi hukum dan deskriptif.

3. Hasil Dan Pembahasan

Proses Pelaksanaan Asuransi Jiwa Unit-Link Di PT FWD Life Indonesia Cabang Denpasar

Asuransi atau pertanggung adalah suatu perjanjian yang dilakukan antara seorang penanggung, dimana penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung yang dibuktikan dengan adanya premi sebagai klaim untuk mendapatkan ganti rugi apabila tertanggung mengalami suatu peristiwa atau musibah.

Perjanjian asuransi yang sudah dilakukan harus dibuat berdasarkan perundangan yang berlaku secara tertulis berbentuk akta yang sering disebut dengan polis. Polis asuransi adalah alat bukti yang utama untuk dapat membuktikan proses asuransi telah terjadi. Agar dapat mengatasi kesulitan apabila terjadi suatu kejadian setelah perjanjian dibuat namun belum adanya polis atau polis belum ditandatangani ataupun sudah ditandatangani, tetapi tertanggung belum menerima polis tersebut, sehingga terjadi *evenement*, hal itu dapat menimbulkan kerugian kepada tertanggung.

Menurut pendapat dari Wirjono Prodjodikoro (Wirjono Prodjodikoro, 1979:10) persetujuan asuransi adalah suatu persetujuan yang bersifat konsensual, yaitu persetujuan yang sudah dianggap berbentuk apabila sudah didahului dengan kata sepakat diantara kedua belah pihak. Sehingga dapat disimpulkan, walaupun polis belum diterima oleh tertanggung, namun hak dan kewajiban para pihak telah berlaku sejak adanya kata sepakat diantara kedua belah pihak antara penanggung dengan tertanggung yang berhubungan dengan obyek dan syarat-syarat yang diperjanjikan dalam asuransi.

Kesepakatan yang terjadi dalam perjanjian asuransi, dimana tertanggung pertama kali harus mengisi formulir permohonan yang berisi data pribadi dari tertanggung yang berkaitan dengan objek perjanjian asuransi, selain itu tertanggung juga diwajibkan menjawab pertanyaan yang ada dalam formulir dengan mengisi formulir. Formulir yang diisi tersebut menjadi bagian yang tidak terpisahkan dengan polis. Untuk itu formulir harus diisi dengan lengkap dan benar sehingga tidak bisa mengakhiri perjanjian asuransi. Karena ketidakbenaran dan ketidaklengkapan isi formulir, maka penanggung akan menjadikan alasan tersebut untuk tidak membayarkan klaim kepada tertanggung.

Untuk dapat mengadakan perjanjian asuransi seseorang harus melalui suatu ketentuan yang telah ditentukan oleh pihak asuransi melalui syarat-syarat umum polisnya,

yaitu: a) Sales ilustrasi and eSPAJ; b) Foto identitas pemegang polis atau tertanggung utama atau tertanggung; Tambahan: WNI : KTP atau SIM atau Paspor WNA: Paspor atau KITAS atau KIMAS; c) Kelengkapan autodebet rekening; d) Kelengkapan autodebet kartu kredit ; a. Formulir konfirmasi tanda tangan elektronik (paper dan harus dikirimkan agen kepada perusahaan); b. FNA (*Financial Need Analysis*) dan RPO (*Risk Profil Questionnaire*) khusus untuk link dalam bentuk elektronik bersamaan dengan eSPAJ.

Apabila persyaratan telah ditetapkan perusahaan, maka seluruh kewajiban yang harus dilakukan oleh nasabah sesuai dengan perjanjian yang tertera dalam polis asuransi. Perjanjian yang dibuat mengikat kedua belah pihak. Dengan adanya polis tersebut, maka nasabah harus membayarkan preminya setiap bulan sesuai dengan waktu yang tertera dalam polis dan pihak perusahaan asuransi menerima uang tersebut sesuai dengan jumlah yang tertera dalam polis asuransi. Dan berdasarkan bukti dari jumlah nilai yang telah diasuransikan oleh peserta menjadi hak dan kewajiban para tertanggung untuk tunduk kepada syarat-syarat khusus yang disebutkan kemudian.

Rentang waktu dalam proses pengakuan klaim untuk jasa rumah sakit adalah sejak dokumen klaim yang diperlukan diterima dengan lengkap, dengan jangka waktu proses klaim dalam estimasi waktu 7-14 hari kerja. perusahaan memberikan batas waktu untuk mengajukan klaim reimbursement 30 hari kalender yang ditentukan sejak nasabah selesai melakukan perawatan atas waktu pengakuan klaim. Adalah dokumen-dokumen yang diperlukan oleh nasabah untuk dapat mengajukan klaim antara lain: formulir klaim, kwitansi tagihan asli, resep obat, hasil pemeriksaan laboratorium dan penunjang lainnya, surat keterangan dokter atau resume medis yang telah ditandatangani oleh dokter yang merawat.

Adapun prosedur pengajuan claim asuransi pada PT Asuransi FWD adalah dengan memenuhi persyaratan klaim asuransi yang terdiri; menyiapkan dokumen pendukung, mengisi formulir klaim, mengirim dokumen dan surat keterangan dokter melalui email yang digunakan PT. FWD Life dan menerima kembali notifikasi email dari PT. FWD.

Bentuk-Bentuk Perlindungan Hukum Yang Diberikan Kepada Pemegang Polis Asuransi Jiwa Unit-Link Di Pt Fwd Life Indonesia Cabang Denpasar

Untuk dapat meminimalisasi beban apabila terjadi risiko, salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan mengalihkan kemungkinan-kemungkinan risiko yang mungkin terjadi kepada perusahaan asuransi.

Demikian juga terhadap risiko yang akan dialami oleh tertanggung. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan proteksi atau perlindungan akan rasa aman kepada tertanggung yaitu dengan mengadakan perjanjian asuransi investasi, (Hartono, 2012).

Perusahaan asuransi yang mengambil alih mengenai risiko-risiko yang dialami oleh tertanggung, dalam asuransi investasi, risiko tertanggung yang dapat diproteksi adalah Pada perusahaan asuransi investasi dalam hal ini PT FWD Life Indonesia Cabang Denpasar, risiko tertanggung yang diproteksi apabila terjadi wanprestasi adalah terbatas pada risiko asuransi yang mengakibatkan kerugian tertanggung.

Dengan demikian risiko dalam asuransi dapat diklasifikasikan sebagai asuransi yang bertujuan menjamin kerugian pada diri tertanggung.

Dalam kenyataan sering terlihat adanya ketidakseimbangan kedudukan antara penanggung dan tertanggung, hal ini disebabkan karena banyaknya tawaran yang diberikan sangat menggiurkan tertanggung terkait produk asuransi yang ditawarkan. Tertanggung tidak bisa lagi memperhatikan bentuk perlindungan hukum dari produk tersebut. Disamping itu, minimnya pengetahuan dasar yang rendah (*education*) dari tertanggung sehingga seringkali ada tertanggung mengalami kerugian karena menggunakan jasa dari asuransi tersebut.

Perusahaan asuransi yang mengambil alih mengenai risiko-risiko yang dialami oleh tertanggung, dalam asuransi investasi, risiko tertanggung yang dapat diproteksi adalah Pada perusahaan asuransi investasi dalam hal ini PT FWD Life Indonesia Cabang Denpasar, risiko tertanggung yang diproteksi apabila terjadi wanprestasi adalah terbatas pada risiko asuransi yang mengakibatkan kerugian tertanggung.

Bentuk perlindungan hukum bagi nasabah PT. FWD Life Indonesia berpedoman pada beberapa ketentuan perundang-undangan yang berlaku, sehingga konsumen bisa mendapatkan hak-hak yang seharusnya didapatkan oleh konsumen. PT. FWD Life Indonesia memberikan perlindungan kepada konsumennya dalam bentuk: memenuhi hak kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam

menggunakan produk yang ditawarkan oleh perusahaan, hak untuk memilih produk sesuai dengan kebutuhan dan kondisi dari para nasabah, hak mendapatkan informasi yang jelas dan jujur terkait dengan produk yang ditawarkan oleh perusahaan. Hak nasabah untuk didengar pendapat dan keluhan dari produk yang dipergunakan oleh nasabah. Hak atas perlindungan dari produk yang dipergunakan dan mendapatkan upaya penyelesaian masalah apabila terjadi sengketa melalui jalur hukum yang benar. Hak untuk diperlakukan dan mendapat pelayanan yang benar dan jujur serta tidak dibeda-bedakan dengan nasabah yang lain.

4. Simpulan

Pelaksanaan asuransi jiwa unit-link di PT FWD Life Indonesia Cabang Denpasar dilakukan dengan memenuhi persyaratan yang meliputi: Sales ilustrasi and eSPAJ, Foto identitas pemegang polis atau bertanggung utama atau bertanggung, Kelengkapan autodebet rekening, Kelengkapan autodebet kartu kredit, Formulir konfirmasi tanda tangan elektronik (paper dan harus dikirimkan agen kepada perusahaan), FNA (Financial Need Analysis) dan RPO (Risk Profil Questionnaire) khusus untuk link dalam bentuk elektronik bersamaan dengan eSPAJ.

Perlindungan hukum yang diberikan kepada pemegang polis asuransi jiwa unit-link di PT FWD Life Indonesia Cabang Denpasar adalah dengan memenuhi hak-hak dan kewajiban yang seharusnya dimiliki oleh pemegang polis PT FWD Life Indonesia Cabang Denpasar dan pelaku usaha PT FWD Life Indonesia Cabang Denpasar. Perlindungan hukum tersebut juga dapat dipertegas dengan adanya pemberian ganti rugi, penyelesaian sengketa serta sanksi terhadap perusahaan PT FWD Life Indonesia Cabang Denpasar yang melanggar dalam memberikan ganti rugi kepada pemegang polis PT FWD Life Indonesia Cabang Denpasar.

Pihak perusahaan asuransi jiwa agar menekankan kepada petugas operasionalnya untuk mampu memasarkan produk asuransi sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan calon nasabah, melakukan pengutipan atau penagihan premi secara

berlanjut ke alamat pemegang polis jika telah diperjanjikan sebelumnya dan secara berkelanjutan memberikan penjelasan kepada para pemegang polis tentang manfaat, hak dan kewajiban para pihak dalam perjanjian asuransi jiwa.

Masyarakat pemegang polis agar selalu tepat waktu dalam membayar polis sehingga nasabah terhindar dari akibat-akibat yang dapat merugikan pemegang polis sendiri dan masyarakat untuk lebih berhati-hati dan teliti sebelum mengambil suatu produk asuransi yang harus disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan keuangannya. Mengenai hak dan kewajiban peserta kedua belah pihak hendaknya harus dipenuhi sesuai dengan kesepakatan yang telah ada.

Daftar Pustaka

- Diacon, S. R., & Charter, R. L. (1984). *Success an Insurance*. London: John Murrey Ltd.
- Hardjon, M. P. (1988). *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia*. Surabaya: Bina Ilmu.
- Hartono, S. R. (2012). *Hukum Asuransi dan Perusahaan Asuransi*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Miru, A., & Yodo, S. (2004). *Hukum Perlindungan Komsumen*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.