

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan masyarakat pada masa kini perlu mempertimbangkan potensi masalah kesehatan yang kemungkinan muncul saat masa depan. Dengan bertambahnya usia, kesehatan seseorang biasanya menurun. Hal ini dapat dianggap sebagai risiko yang tidak diinginkan, tetapi tetap menjadi kemungkinan yang wajar terjadi. (Prakoso dkk., 2016:1). Risiko yang harus diperhatikan tidak hanya mencakup penurunan kesehatan akibat penambahan usia, tetapi juga mencakup kemungkinan meninggal dunia secara alami atau di usia muda, mengalami cacat fisik karena penyakit atau kecelakaan, serta penurunan atau hilangnya kesehatan di usia tua. Oleh karena itu, memiliki asuransi jiwa dapat menjadi solusi untuk menyediakan perlindungan sosial terhadap berbagai risiko kesehatan tersebut.

Di Indonesia, kebutuhan akan asuransi jiwa terus meningkat, seiring dengan bertambahnya pendapatan masyarakat dan meningkatnya kesadaran akan pentingnya menghadapi berbagai risiko. (Kustanto & Prakoso, 2021:3). Peningkatan kebutuhan masyarakat Indonesia terhadap asuransi jiwa mendorong keberadaan 58 di Otoritas Jasa Keuangan. Seiring bertambahnya jumlah asuransi jiwa yang tersedia di pasar pun semakin beragam.

Pengelolaan risiko dalam asuransi melibatkan perusahaan sebagai penanggung yang menerima risiko yang dialihkan oleh pihak pemegang polis. Hal tersebut juga diatur dalam Pasal 1 angka 6 dalam Undang-Undang No. 40

Tahun 2014 mendefinisikan Usaha Asuransi sebagai kegiatan yang menyediakan bantuan dalam bentuk risiko yang dilindungi. Kegiatan ini menyangkut pembayaran kepada pemegang polis, tertanggung, atau pihak lain yang berhak, baik tertanggung meninggal dunia maupun masih hidup. Selain itu, pembayaran lainnya dapat diberikan kepada pemegang polis, tertanggung atau pihak yang berhak pada waktu yang ditentukan sesuai perjanjian, dengan jumlah yang telah ditentukan sebelumnya, atau berdasarkan hasil pengelolaan dana.

Pengaturan dalam Undang-Undang No. 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian mencakup XVIII Bab dan 92 Pasal, menjadikannya hukum positif yang menjadi landasan perasuransian di Indonesia (Husain, 2016:48). Asuransi atau pertanggungan juga memiliki beberapa faktor atau unsur yang mendasarinya sebagai berikut (Setiawati, 2018:155).

1. Pihak *insured* sebagai peserta asuransi berkewajiban membayarkan premi kepada penanggung, yang dapat dilakukan secara sekaligus atau dengan pembayaran rutin.
2. Penanggung (*insurer*) memiliki kewajiban untuk memberikan sejumlah uang sebagai santunan kepada peserta asuransi, baik dalam bentuk pembayaran penuh maupun secara berjangka apabila telah terjadi kejadian tertentu.
3. Keberadaan suatu kejadian (*accident*) memiliki ketidakpastian dan tidak diketahui.
4. Adanya risiko kerugian pada kepentingan (*interest*) yang disebabkan oleh peristiwa dengan unsur ketidakpastian.

Kesadaran akan pentingnya asuransi jiwa juga dirasakan oleh masyarakat di kota Singaraja. Oleh karena itu, muncullah perusahaan asuransi jiwa di Singaraja. PT AIA Financial adalah lembaga penyedia tawaran asuransi di Buleleng yang terletak di Singaraja. Sebagai perusahaan asuransi jiwa yang berpusat di Singaraja, PT AIA Financial menawarkan layanan asuransi jiwa untuk mencukupi keinginan masyarakat akan keamanan finansial bagi diri mereka serta orang-orang terdekatnya. Dengan kehadiran PT AIA Financial, masyarakat Singaraja memiliki opsi asuransi jiwa yang dapat diandalkan untuk menjamin mereka dari *probability*.

PT AIA Financial dikenal sebagai perusahaan yang memiliki komitmen kuat terhadap perlindungan konsumen serta menempatkan transparansi sebagai salah satu prinsip utama. Perusahaan ini secara konsisten berusaha untuk menjamin bahwa seluruh manfaat yang ditawarkannya memuaskan pemegang polis dengan memberi mereka penjelasan yang dapat dipahami, tepat, dan jelas. Maka dari itu, dengan reputasi yang dibangun atas dasar integritas dan komitmen terhadap kesejahteraan pemegang polis, PT AIA Financial menjadi pilihan yang sangat tepat dan relevan untuk dijadikan objek penelitian dalam mengkaji apakah implementasi asas kebebasan berkontrak diterapkan secara adil serta sejalan dengan standar hukum yang berlaku.

PT AIA Financial, sebagai perusahaan asuransi jiwa, umumnya menggunakan polis sebagai kontrak yang menguraikan hak beserta tanggung jawab pemegang polis dan juga perusahaan asuransi. Menurut Pasal 255 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, perjanjian pertanggungan harus dibuat secara tertulis dan dilaksanakan sebagai suatu akta. Hal ini menunjukkan

bahwa surat autentik bertindak sebagai bukti yang kuat maupun dapat dipertanggungjawabkan dalam bentuk tertulis, yang menandakan adanya kesepakatan antara nasabah dan perusahaan asuransi. (Deny, 2016:33).

Perjanjian polis asuransi jiwa PT AIA Financial disusun oleh perusahaan asuransi secara sepihak menggunakan perjanjian baku atau kontrak standar. Dokumen ini telah disiapkan sebelumnya oleh perusahaan dan memuat syarat serta ketentuan yang berlaku umum bagi seluruh pemegang polis. Oleh karena itu, implementasi asas kebebasan berkontrak dalam polis asuransi PT AIA Financial sangat penting untuk melindungi hak konsumen, memastikan kepatuhan terhadap hukum, mengidentifikasi batasan pada perjanjian baku dan klausulnya, serta menjaga praktik yang adil.

UU Perlindungan Konsumen pada hakekatnya tidak menghalangi pelaku usaha untuk memasukkan klausul yang bersifat baku dalam perjanjian atau dokumen transaksi barang dan jasa, sepanjang klausul tersebut tidak bertentangan dengan Pasal 18 UU Perlindungan Konsumen (Ardhya, 20221: 503). Hal ini dijabarkan lebih lanjut dalam Pasal 1493 KUHPerdara dan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 13/SEOJK. 07/2014 yang mengatur tentang penggunaan klausul baku di sektor jasa keuangan.

Seiring perkembangannya, ditemukan hambatan-hambatan yang terjadi pada saat pemegang polis ingin mengajukan klaim asuransi pada perusahaan PT AIA Financial. Hambatan-hambatan tersebut antara lain disebabkan karena ketidaklengkapan dokumen, kesalahan dalam pengisian formulir klaim, keterlambatan pelaporan klaim, persyaratan dokumen yang rumit, alur

pengajuan klaim yang berbelit-belit, proses verifikasi yang lama, kesulitan pembuktian penyebab kematian, serta ketidakjujuran dalam pengisian data.

Proses pengajuan klaim asuransi di PT AIA Financial seringkali dihadapkan pada kendala yang menyebabkan kesalahpahaman dan perselisihan baik itu pemegang polis maupun perusahaan asuransi. Hal ini disebabkan karena pemahaman pemegang polis yang belum cukup terhadap klausula baku yang tercantum dalam polis, termasuk syarat pengajuan klaim, pengecualian pertanggungan, dan batas waktu pembayaran premi. Meskipun penggunaan perjanjian baku dalam polis memudahkan proses bagi perusahaan asuransi, perjanjian tersebut bisa menjadi hambatan besar bagi pemegang polis yang berusaha mengajukan klaim dengan efektif.

Proses layanan klaim memegang peranan krusial dalam membangun dan memperkuat citra sebuah perusahaan asuransi, apakah menjadi baik atau buruk (Ganie, 2023:64). Pasal 31 ayat (3) Undang-Undang No. 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian mengatur tentang pelayanan klaim dan mengamanatkan agar perusahaan asuransi menangani pengaduan dan klaim secara wajar, cepat, mudah, serta mudah diakses. Memiliki proses klaim yang cepat dan mudah adalah hal yang sangat penting agar pemegang polis dapat segera memperoleh manfaat dari asuransi jiwa.

Pemegang polis biasanya dalam posisi yang kurang berkuasa dibandingkan perusahaan asuransi, yang memiliki kekuatan tawar (*bargaining power*) dan memiliki lebih banyak sumber daya. Hal ini dapat menyebabkan ketidakseimbangan dalam perjanjian dan mempengaruhi penerapan asas

kebebasan berkontrak yang seharusnya menjadi dasar hubungan kontraktual antara kedua belah pihak.

Kebebasan berkontrak merupakan sebuah asas yang sebagaimana dituangkan dalam Pasal 1338 KUH Perdata menegaskan bahwa setiap orang bebas mengadakan perjanjian dalam keadaan apa pun, asalkan ketentuan itu sah, didasarkan pada itikad baik, dan tidak bertentangan dengan kesusilaan atau menjaga kondisi tertib di publik. Prinsip ini mencerminkan hak asasi manusia dan kebebasan memilih. Untuk menjamin sahnya suatu perjanjian dapat mengacu pada Pasal 1320 KUH Perdata yang menjadi pedoman dalam pembuatan perjanjian tersebut.

Menurut Hondius perjanjian standar mungkin melanggar prinsip kebebasan berkontrak, yang merupakan pendapat umum di Inggris menerangkan:

“Exclusionary provisions vary significantly in numerous ways. Among the most problematic are the intricate terms that have become increasingly prevalent. Typically, customers lack the time to review them; even if they do, they are unlikely to fully comprehend their meaning. Should they understand and disagree with any of the terms, they are often presented with a simple choice: walk away or accept them for what they are. Switching to another provider usually leads to the same outcome. True freedom of contract should inherently involve an opportunity for negotiation or a chance to express dissent”. (Poernomo, 2019:111).

Klausula baku yang dicantumkan pada perjanjian baku polis asuransi PT AIA Financial dapat menimbulkan kekhawatiran tentang kewajaran dan keseimbangan terhadap isi perjanjian. Meskipun pemegang polis secara teknis memiliki pilihan untuk menerima atau menolak kontrak ini, kenyataannya kesepakatan tersebut memungkinkan diperoleh dari adanya keterpaksaan dan

kekhilafan pemegang polis untuk menerima syarat-syarat yang ditetapkan sepihak karena tidak memiliki sumber daya yang besar. Dinamika ini dapat mengindikasikan tidak terwujudnya kebebasan berkontrak karena berkaitan dengan posisi tawar-menawar yang adil.

Kebebasan berkontrak dalam polis asuransi, khususnya yang ditawarkan oleh PT AIA Financial, harus memiliki peran penting dalam sistem hukum. Hal ini disebabkan oleh kebutuhan akan fleksibilitas dalam transaksi bisnis yang semakin kompleks. Pihak-pihak yang terlibat memiliki hak yang sama dalam proses penawarannya seperti berhak menentukan isi perjanjian sesuai dengan keinginan mereka. Tanpa disadari, kebebasan berkontrak yang tidak terbatas akibat penggunaan perjanjian baku bisa menimbulkan ketidakadilan, terutama bagi pihak yang lebih lemah (Hamid, 2017:16).

Penggunaan perjanjian baku dalam asuransi jiwa menunjukkan bahwa kebebasan berkontrak sebagaimana dituangkan dalam Pasal 1320 KUH Perdata juncto Pasal 1338 belum sepenuhnya terwujud. Hal ini terutama karena pencantuman klausul standar dapat menciptakan ketidakseimbangan dalam posisi tawar, yang sering kali merugikan pemegang polis. Untuk meningkatkan kepastian hukum dan menjaga hak-hak semua pihak yang terlibat, penting untuk mengetahui bagaimana prinsip kebebasan berkontrak diterapkan dalam perjanjian polis asuransi jiwa di Kota Singaraja. Oleh karena itu, penulis bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul **“IMPLEMENTASI ASAS KEBEBASAN BERKONTRAK PADA PERJANJIAN POLIS**

ASURANSI JIWA (STUDI PADA PT AIA FINANCIAL DI KOTA SINGARAJA)”.

1.2 Identifikasi Masalah

Peneliti menentukan sejumlah isu yang akan dijadikan subjek penelitian ini berdasarkan informasi latar belakang yang diberikan. Masalah tersebut dapat dijabarkan sebagai acuan penelitian adalah seperti berikut:

1. Temuan akan hambatan-hambatan yang memicu perselisihan antara pemegang polis dengan para perusahaan asuransi ketika dilakukannya pengajuan akan hak-hak klaim asuransi.
2. Adanya indikasi pelanggaran terhadap asas kebebasan berkontrak sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdato jo. Pasal 1338 KUHPerdato.
3. Ditemukanya cantuman dengan klausul eksonerasi dalam perjanjian polis asuransi yang tidak sesuai dengan Pasal 18 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

1.3 Pembatasan Masalah

Pemberian batasan pada penelitian dalam batasan masalah ini penulis gunakan untuk mencegah masalah utama menjadi lebih besar dan agar peneliti dapat lebih terarah dan fokus ketika membahas subjek tertentu. Sebab itu, dengan kajian ini penulis merumuskan batasan masalahnya yang akan dibahas pada pengaturan asas kebebasan berkontrak dalam perjanjian polis asuransi jiwa di PT AIA Financial serta pengimplementasian asas tersebut dalam perjanjian polis asuransi jiwa di PT AIA Finansial di Kota Singaraja.

1.4 Rumusan Masalah

Hasil dalam penulisan penelitian ini lahir dari sebuah rumusan masalah yang penulis akan bahas dengan mempertimbangkan informasi latar belakang yang diberikan di atas sebagai berikut.

1. Bagaimana pengaturan asas kebebasan berkontrak dalam perjanjian polis asuransi jiwa pada PT AIA Financial?
2. Bagaimana implementasi asas kebebasan berkontrak dalam perjanjian polis asuransi jiwa pada PT AIA Financial di Kota Singaraja?

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian selalu memberikan dampak dengan adanya tujuan mulia penulis didalamnya, maka adapun tujuan penelitian dirinci ke dalam beberapa aspek sebagai berikut.

1. Tujuan Umum

Tujuan utama dari kepenulisan kajian ini adalah menyelidiki bagaimana dasar kebebasan berkontrak dalam peranya sebagai sebuah asas yang diterapkan dalam polis perjanjian sebuah asuransi jiwa, dengan penekanan pada prosedur yang diikuti oleh PT AIA Financial di Singaraja.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengeksplorasi kerangka peraturan seputar prinsip kebebasan berkontrak dalam perjanjian polis asuransi jiwa di PT AIA Financial.
- b. Untuk mengkaji bagaimana prinsip kebebasan berkontrak diterapkan dalam perjanjian polis asuransi jiwa, dengan fokus pada PT AIA Financial di Kota Singaraja.

1.6 Manfaat Penelitian

Tulisan dalam kajian ini pastinya bermanfaat secara teori maupun praktis bisa diterapkan dan dirasakan dalam bentuk sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Dengan fokus utama pada penerapan dari bentuk kebebasan berkontrak dalam kajian polis perjanjian asuransi jiwa di PT AIA Financial di Kota Singaraja, temuan kajian ini diharapkan dapat menambah teori dan dasar hukum nasional.
- b. Diharapkan temuan kajian ini dapat menjadi landasan bagi kajian ilmiah, khususnya di bidang hukum, serta dapat memajukan bidang hukum kontrak dan hukum asuransi terkait penerapan kebebasan berkontrak dalam dasarnya sebagai kajian polis perjanjian antara asuransi jiwa di PT AIA Financial yang ada di Kota Singaraja.
- c. Penelitian ini disusun untuk menyempurnakan bahan bacaan atau buku ilmu hukum yang dapat dimanfaatkan sebagai pedoman dalam memecahkan permasalahan terkait kedepannya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Meluaskan wawasan penulis mengenai penerapan kebebasan berkontrak sebagai sebuah asas asuransi jiwa dengan polis perjanjian pada studi pada PT AIA Financial di kota Singaraja.

b. Bagi Masyarakat

Bagi masyarakat pada umumnya selaku calon pemegang polis agar memahami asas kebebasan berkontrak pada perjanjian asuransi jiwa

sehingga dapat mengkaji isi polis apabila ingin menjadi calon pemegang polis pada perusahaan asuransi jiwa.

c. Bagi Pemerintah dan Lembaga Legislatif

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar untuk menetapkan ketentuan yang lebih lengkap mengenai hukum perjanjian, hukum asuransi, dan hukum perlindungan konsumen di masa depan.

d. Bagi Ilmu Pengetahuan

- 1) Menambah pemahaman mengenai pengaturan asas kebebasan berkontrak dalam polis asuransi.
- 2) Sebagai sumber referensi untuk penelitian di masa depan, sehingga dapat memperluas dan menambah wawasan.

