

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP TERTANGGUNG SEBELUM TERBITNYA POLIS DALAM PERJANJIAN ASURANSI JIWA

Oleh : Mila Fivi Avista
Program Studi Ilmu Hukum Universitas Islam Malang
Jl. MT Haryono 193 Malang
milafiviavista@gmail.com

Abstrak

Pada zaman sekarang asuransi khususnya asuransi jiwa sudah menjadi tren di kalangan masyarakat, kebutuhan terhadap jasa asuransi jiwa yang semakin tinggi mendorong lahirnya berbagai perusahaan asuransi milik pemerintah maupun perusahaan asuransi swasta. Sebanding dengan tingginya permintaan masyarakat akan jasa asuransi jiwa, dan semakin banyak bermunculan perusahaan-perusahaan asuransi baru, hal tersebut sudah semestinya mendorong perbaikan peraturan hukum yang ada terutama yang berhubungan dengan perlindungan hukum terhadap tertanggung sebagai pihak yang haknya harus dilindungi dalam praktik asuransi. Namun dalam praktik perjanjian asuransi khususnya asuransi jiwa mayoritas tertanggung tidak mengetahui peraturan hukum yang menjadi payung hukum untuk melindungi hak mereka, seperti di PT. Prudential Life Assurance MRT Great Stars Sulfat perlindungan hukum terhadap tertanggung sebelum terbitnya polis dalam perjanjian asuransi jiwa tersebut pada dasarnya sudah ada, sehingga polis bukan merupakan syarat mutlak dalam perjanjian asuransi jiwa selama sudah ada kesepakatan dari pihak tertanggung dan penanggung mengenai perjanjian asuransi jiwa tersebut.

Kata kunci : asuransi jiwa, perlindungan hukum, polis, tertanggung, penanggung.

Abstract

Today, insurance, especially life insurance has become a trend in society, the high need for the life insurance encourages the emergence of various government and private insurance companies. This is comparable to the high public demand for the life insurance services and the increasing emergence of new companies, it should encourage improvements in existing legal regulations, especially those relating to legal protection against the insured as a party whose rights must be covered in insurance practices. Yet in the practice of insurance agreements, especially in the life insurance, the majority of the insured do not know the legal regulations which become the legal umbrella to protect their rights, such as in PT. Prudential Life Assurance MRT Great Stars Sulfat. Legal protection against the insured before the issuance of the policy in the life insurance agreement basically already exists, so that the policy is not an absolute requirement in the life insurance agreement as long as there is an agreement from the insured and the insurer.

Keywords : life insurance, legal protection, policy, insured, insurer.

PENDAHULUAN

Pada saat ini tingkat kesejahteraan bangsa Indonesia belum bias dikatakan dalam level yang baik, pemerintah juga belum dapat mengatasi keseluruhan beban social yang terjadi dalam masyarakat. Beban tersebut dari segi finansial akan berkurang apabila banyak masyarakat yang ikut serta untuk mengasuransikan harta benda dan diri mereka. Tingkat kesadaran akan terjadinya risiko yang tidak terduga di masa depan adalah menjadi alasan pentingnya asuransi, sedangkan risiko sendiri adalah suatu potensi timbulnya kerugian di masa yang akan datang yang tidak dikehendaki.

Jika zaman dulu masyarakat hanya ingin memenuhi kebutuhan primernya saja, berbeda lagi dengan zaman sekarang dimana masyarakat ingin mempersiapkan berbagai kebutuhan di masa yang akan datang, sebagai contoh : orang tua yang mempersiapkan biaya pendidikan bagi anak-anaknya hingga jenjang perguruan tinggi dengan mengikutkan anak-anaknya asuransi pendidikan.

Asuransi atau pertanggungan timbul karena kebutuhan manusia. Seperti telah kita ketahui, bahwa dalam menjalani kehidupan ini manusia akan dihadapkan dengan berbagai risiko yang sifatnya tidak pasti, bisa mendatangkan keuntungan akan tetapi bisa juga mendatangkan suatu kerugian. Man S. Sastrawidjaja dan Endang menyebutkan bahwa dengan kegunaan positif dari perlindungan maka keberadaan asuransi menjadi hal yang krusial untuk dipertahankan dan dikembangkan agar lebih baik lagi dalam praktiknya. Dalam mengembangkan asuransi ada beberapa factor yang harus diperhatikan yaitu : peraturan perundang-undangan yang memadai, kesadaran masyarakat, kejujuran para pihak, tingkat pendapatan masyarakat, pelayanan yang baik serta pemahaman yang baik mengenai kegunaan asuransi dan peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang asuransi.¹ Asuransi atau pertanggungan yang merupakan terjemahan dari *insurance* atau *verzekering* atau *assurantie*, lahir karena kebutuhan manusia.²

Dewasa ini asuransi dipandang sangat penting bagi sebagian besar masyarakat dan hal tersebut meningkatkan kebutuhan masyarakat akan jasa perasuransian, khususnya asuransi jiwa. Asuransi jiwa adalah asuransi dimana perjanjian tersebut diadakan untuk melindungi tertanggung dari kerugian finansial yang mungkin akan timbul apabila tertanggung meninggal dunia atau menderita sakit. Kebutuhan masyarakat terhadap jasa asuransi jiwa meningkat melahirkan asuransi jiwa sebagai bisnis yang berkembang dengan pesat.

Disadari bahwa pemahaman masyarakat mengenai asuransi jiwa masih sangat kurang. Masih banyak dari pengguna produk asuransi jiwa yang membeli produk asuransi hanya karena memiliki kedekatan dengan agen asuransi yang menjual produk asuransi tersebut. Hal ini dapat berakibat buruk bagi para pengguna jasa asuransi, karena sesungguhnya mereka tidak paham terhadap produk asuransi jiwa yang mereka beli, perusahaan asuransi yang bagaimana yang memiliki produk asuransi jiwa tersebut, dan bagaimana prosedur penyelesaian klaimnya ini merupakan hal yang sangat krusial yang harus dipahami.

¹ A. Junaedy Ganie, *Hukum Asuransi Indonesia*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2011), hal. 1.

² Man Suparman Sastrawidjaja, *Hukum Asuransi Dan Surat Berharga*, (Bandung: Alumni, 2003), hal. 1.

Dalam Pasal 255 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) berbunyi “pertanggunggaan harus dilakukan secara tertulis dengan akta, yang diberi nama polis”, dalam hemat penulis maksud bunyi pasal tersebut menegaskan jika suatu perjanjian asuransi baru dianggap sah apabila sudah terbit polis atau dengan kata lain polis adalah syarat mutlak lahirnya perjanjian asuransi, akan tetapi kita dapat melihat dalam Pasal 257 KUHD berbunyi intinya perjanjian asuransi itu sudah ada, apabila perjanjian tersebut sudah diadakan. Hak-hak dan kewajiban-kewajiban para pihak yaitu pihak tertanggung dan pihak penanggung mulai berlaku saat itu, meskipun sebelum polis terbit dan ditandatangani.³

METODE

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian yuridis empiris, metode penelitian hukum yuridis empiris adalah suatu metode penelitian hukum yang berfungsi untuk melihat hukum dalam artian nyata dan meneliti bagaimana bekerjanya hukum di lingkungan masyarakat.⁴ Dengan penelitian ini maka diharapkan bertanggung dan pelaku industri asuransi khususnya asuransi jiwa dapat mengetahui implementasi hukum yang berlaku yang berkaitan dengan praktik asuransi di lapangan, terjadinya serta akibat hukum dari suatu perjanjian asuransi dan dapat mengetahui kesesuaian antara peraturan yang berlaku dengan kenyataan sosialnya (kesesuaian antara law in books and law in social).

Data yang digunakan dalam penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi dua jenis, yaitu: data primer dan data sekunder. Data primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya yang berupa wawancara, jajak pendapat dari individu atau kelompok orang maupun hasil observasi dari suatu objek, kejadian atau hasil pengujian benda.⁵ Dengan kata lain penulis melakukan penelitian secara langsung ke lokasi penelitian, selanjutnya mengumpulkan data dengan metode observasi dan wawancara langsung. Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain).⁶ Sumber data dari penelitian ini berasal dari buku, majalah, literature yang berkaitan dengan fokus penelitian.

PEMBAHASAN

Prosedur Perjanjian Asuransi Jiwa

Prospek adalah kegiatan melakukan pendekatan kepada calon nasabah asuransi. Proses pendekatan melalui beberapa tahapan sebagai berikut: prosedur perjanjian Asuransi Jiwa di *PT Prudential Life Assurance MRT Great Stars* yang dilakukan oleh agen asuransi (tenaga pemasaran) kepada calon nasabah, yang dimaksud dengan

³ C.S.T Kansil, *Hukum Perusahaan Indonesia*, (Jakarta: PT. Pradnya Paramita, 2001), hal. 357.

⁴ <https://idtesis.com/metode-penelitian-hukum-empiris-dan-normatif/>. Diakses pada hari Selasa, 25 Desember 2018..

⁵ <https://www.kanalinfo.web.id/2016/10/pengertian-data-primer-dan-data-sekunder>. Diakses pada hari Selasa, 25 Desember 2018.

⁶ <https://nagabiru86.wordpress.com/2009/06/12/data-sekunder-dan-data-primer/>. Diakses pada hari Selasa, 25 Desember 2018.

1. Mulai dari prospek pada calon nasabah asuransi mulai dari tahap agen memperkenalkan dirinya sebagai tenaga pemasar dari Asuransi Prudential, selanjutnya proses mengenal calon nasabah lebih lanjut mengenal nama calon nasabah beserta keluarga, mengetahui tempat tinggal dan pekerjaan calon nasabah.
2. Setelah selesai tahap pengenalan atau pendekatan pada calon nasabah, agen menjelaskan tentang produk Asuransi Prudential, berbagai manfaat produk Asuransi Prudential, kelebihan-kelebihan jika bergabung menjadi nasabah Asuransi Prudential, tahap selanjutnya agen menawarkan kepada calon nasabah untuk dibuatkan ilustrasi keuangan apabila mereka berminat untuk bergabung dengan Asuransi Prudential. Ilustrasi yang dibuat oleh agen berisi perkembangan uang calon nasabah dan investasi calon nasabah, uang pertanggungan apabila terjadi suatu risiko atas diri calon nasabah, dan manfaat-manfaat yang akan calon nasabah terima sesuai dengan produk asuransi yang akan calon nasabah beli.
3. Setelah melalui proses yang cukup panjang dari tahap pengenalan, penjelasan produk asuransi, dan mempresentasikan ilustrasi keuangan nasabah agen Asuransi akan menanyakan pada calon nasabah apakah mereka berminat untuk menjadi nasabah dari Asuransi Prudential dengan berbagai manfaat yang akan mereka dapat, dan calon nasabah diberi waktu beberapa hari atau minggu untuk memikirkan lagi mereka ingin membeli produk Asuransi Prudential atau tidak.
4. Penutupan asuransi atau *closing*, setelah diberi waktu untuk berfikir agen Prudential akan mendatangi kembali calon nasabah untuk memastikan mereka akan membeli produk Asuransi Prudential atau tidak. Apabila seseorang sudah memutuskan untuk membeli produk Asuransi Prudential maka akan terjadi penutupan asuransi atau *closing*.

Ada beberapa prosedur yang harus mereka lewati terlebih dahulu, sebagaimana yang sudah dijelaskan oleh Head Administrasi PT. Prudential Life Assurance MRT Great Stars Sulfat bahwa prosedur setelah calon nasabah memutuskan membeli produk Asuransi Prudential ya isi spaj, terus bayar premi pertama ya kalau disetujui langsung oleh pusat ya langsung terbit polis saja....tapi kalau belum disetujui itu biasanya karena ada riwayat punya penyakit atau yang lainnya yang harus isi form kuesioner dulu...terus kalau kuisisioner disetujui oleh Prudential baru polisnya bisa terbit.”⁷

Dimulai dari pengisian SPAJ (Surat Pengajuan Asuransi Jiwa) oleh calon nasabah yang dibantu oleh agen, SPAJ sendiri di dalamnya memuat informasi tentang :

1. Data identitas dan keterangan tambahan : calon pemegang polis, calon tertanggung, calon penerima manfaat, calon pembayar premi.
2. Hubungan keterikatan asuransi : hubungan antara anggota keluarga, hubungan antara karyawan dan perusahaan, hubungan antara mitra bisnis.
3. Data kesehatan calon tertanggung.
4. Keterangan pekerjaan dan hobi calon tertanggung.

⁷Wawancara dengan Irni Rachmawati, (malang 7 Desember 2018), pukul 12.30 WIB

Setelah calon nasabah mengisi SPAJ secara benar dibantu oleh agen, selanjutnya agen akan mengirimkan dokumen pengajuan calon nasabah untuk bisa menjadi nasabah Asuransi Prudential. Dokumen-dokumen yang dikirimkan ke pusat diantaranya :

1. Surat Pengajuan Asuransi Jiwa (SPAJ) dan Profil Risiko Pemegang Polis
2. Ilustrasi
3. Fotocopy identitas calon nasabah (KTP, KITAS, Akte Kelahiran untuk anak dibawah 17 tahun)
4. Bukti setor premi pertama

Prosedur berikutnya berkas calon nasabah akan dikirim ke Prudential Pusat dan akan diproses seleksi, apabila proses seleksi sudah dilakukan dan calon nasabah sudah diterima sebagai nasabah Prudential kemudian polis akan diterbitkan. Apabila ada riwayat penyakit atau hal-hal yang menyebabkan calon nasabah belum lolos sebagai nasabah Prudential, maka calon nasabah harus mengisi kuisioner terlebih dahulu, baru jika selanjutnya sudah disetujui oleh Prudential polis akan diterbitkan. Polis yang terbit akan dikirim ke rumah nasabah melalui pos.

Hasil penelitian di atas mengenai Prosedur Perjanjian Asuransi Jiwa di PT Prudential Life Assurance MRT Great Stars Sulfat menunjukkan bahwa dalam Prosedur Perjanjian Asuransi Jiwa di PT Prudential Life Assurance MRT Great Stars bahwasannya telah memenuhi Asas Konsensualisme dalam suatu perjanjian, Asas konsensualisme merupakan kesepakatan para pihak untuk mengikatkan diri dalam suatu perjanjian. Dalam praktiknya kita ketahui bahwa seorang calon tertanggung dengan agen asuransi hingga tercapainya penutupan asuransi tidak ada paksaan dari pihak manapun dan sebelum proses penutupan asuransi itu terjadi sudah melalui tahapan mulai dari pengenalan agen, pengenalan produk Asuransi Jiwa PT Prudential Life Assurance, presentasi ilustrasi keuangan calon nasabah, dan yang memutuskan untuk closing adalah dari calon tertanggung pribadi dan PT Prudential Life Assurance dalam menerima seseorang sebagai nasabahnya harus melalui proses seleksi dan verifikasi berkas terlebih dahulu, jika seorang calon nasabah sudah lolos seleksi berkas maka secara resmi sudah menjadi tertanggung di PT Prudential Life Assurance. Jadi perjanjian asuransi itu sah ketika calon tertanggung secara pribadi tanpa adanya paksaan memutuskan untuk menjadi nasabah di PT Prudential Life Assurance dan PT Prudential Life Assurance setelah menyeleksi berkas Surat Pengajuan Asuransi Jiwa calon tertanggung menyetujui calon tertanggung sebagai nasabah asuransi jiwa di PT Prudential Life Assurance.

Perlindungan Hukum

Berdasarkan hasil observasi di *PT Prudential Life Assurance MRT Great Stars Sulfat* diketahui bahwasannya perlindungan hukum terhadap seorang tertanggung itu sudah ada sejak berkas tertanggung lolos dari tahap seleksi berkas dan dinyatakan *issued* oleh PT. Prudential Life Assurance meskipun polis sendiri belum terbit.

Perjanjian asuransi sebagai sarana pengalihan risiko sangat diperlukan masyarakat terutama untuk memperoleh jaminan perlindungan dari kemungkinan timbulnya kerugian yang timbul dari kejadian yang tidak terduga di masa depan.

Perlindungan terhadap hak-hak tertanggung menjadi hal krusial yang sudah seharusnya menjadi prioritas dalam praktik asuransi di lapangan, demikian pula berbagai peraturan sudah seharusnya lebih memprioritaskan hak-hak tertanggung sebagai nasabah suatu perusahaan asuransi.

Berdasarkan penelitian yang saya lakukan di PT. Prudential Life Assurance MRT Great Stars Sulfat, bahwa perlindungan terhadap tertanggung sudah dalam taraf yang baik, seperti seorang tertanggung sangat dipermudah untuk mencairkan klaim atas dirinya atau atas yang diwakilinya ketika terjadi suatu risiko yang sudah tercantum dalam polis sebagai salah satu risiko yang akan dicover oleh PT. *Prudential Life Assurance*.

Tidak hanya dalam hal itu saja, perlindungan terhadap tertanggung yang polisnya belum terbitpun juga sudah dicover apabila terjadi risiko selama rentan waktu dari *issued* atau diterimanya tertanggung sebagai nasabah Prudential hingga polis terbit, asalkan risiko itu risiko sakit atau kejadian yang tidak masuk dalam kategori risiko yang ada masa tungguanya.

Seperti hasil wawancara yang saya lakukan dengan Kepala Administrasi PT. Prudential Life Assurance MRT Great Stars Sulfat yang mengatakan polis bukan syarat mutlak dalam asuransi di PT. Prudential Life Assurance untuk nasabah klaimnya bisa dibayarkan, demikian kutipan wawancara saya dengan *Head Administrasi PT. Prudential Life Assurance MRT Great Stars Sulfat*, bahwa kalau tertanggung sudah diterima sebagai nasabah PT. Prudential Life Assurance meskipun polisnya belum terbit tetap bisa klaimnya dibayarkan jika terjadi misal risiko sakit terhadap dirinya, asalkan sakit tersebut bukan masuk dalam kategori risiko yang ada masa tungguanya. Jadi polis bukan syarat mutlak sebenarnya dalam perjanjian asuransi jiwa di PT Prudential Life Assurance”⁸

Mengenai hal tersebut seperti yang sudah dijelaskan dalam hasil wawancara di atas dapat kita ketahui bahwa polis bukanlah syarat mutlak dari sahnya suatu perjanjian asuransi jiwa teruma sesuai tempat penelitian di PT. Prudential Life Assurance MRT Great Stars Sulfat, seorang tertanggung sebelum polisnya terbitpun ketika tertanggung tersebut dalam seleksi administrasi sudah diterima menjadi nasabah PT. Prudential Life Assurance, maka klaimnya sudah dapat dibayarkan apabila terjadi risiko yang tidak diinginkan asalkan risiko tersebut tidak masuk dalam katagori risiko yang harus melalui masa tunggu contohnya seperti penyakit tertentu seperti : kanker, gagal ginjal.

Sebagaimana bunyi Pasal 255 KUHD “*Pertanggungungan harus dilakukan secara tertulis denga akta, yang diberi nama polis*” . Berdasarkan bunyi pasal tersebut, maka dapat kita simpulkan bahwa perjanjian asuransi hanya dapat dikatakan sah apabila telah ada polis yang menjadi syarat mutlak dalam perjanjian asuransi. Akan tetapi dalam praktik di lapangan seperti praktik asuransi jiwa di PT. Prudential Life Assurance polis bukanlah syarat mutlak dalam perjanjian asuransi jiwa.

Perlindungan hukum bagi tertanggung asuransi jiwa tercermin pada bunyi Pasal 246 KUHD yang berbunyi bahwa “asuransi pada umumnya adalah suatu persetujuan/perjanjian dalam mana pihak yang menjamin (penanggung) berjanji

⁸ Wawancara dengan Irni Rachmawati, (malang 7 Desember 2018), pukul 12.30 WIB.

terhadap pihak yang dijamin (tertanggung) untuk dengan menerima sejumlah uang premi penggantian kerugian, yang mungkin akan diderita oleh yang dijamin (tertanggung) selaku akibat dari suatu peristiwa yang belum terang akan terjadi”.

Berdasarkan Undang-Undang No. 2 Tahun 1992 Tentang Usaha Perasuransian “asuransi adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dimana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan atau tanggung jawab hukum pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungjawabkan”.

Berdasarkan bunyi Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian dapat kita simpulkan bahwa asuransi adalah perjanjian antara dua belah pihak, yaitu antara pihak perusahaan asuransi dan pihak pemegang polis, dan adanya penggantian kepada tertanggung atau pemegang polis karena terjadinya hal-hal tertentu yang sifatnya tidak pasti.

Jadi dalam hal ini sudah jelas bahwasannya seorang tertanggung yang sudah membayar premi dan sudah dinyatakan lolos dalam seleksi berkas Surat Pengajuan Asuransi Jiwa secara resmi dapat dikatakan sudah menjadi nasabah asuransi jiwa yang sah dari PT Prudential Life Assurance meskipun polisnya belum terbit dan secara otomatis sudah ada payung hukum yang melindungi kepentingan tertanggung tersebut apabila terjadi risiko yang tidak diinginkan yang dapat menimbulkan kerugian terhadap diri mereka, mereka tetap dapat mengajukan klaim sepanjang apa yang akan diklaim tidak masuk dalam kategori risiko yang harus melewati masa tunggu.

Kendala-Kendala

Klaim pengertiannya menurut modul Lisensi AAJI adalah tuntutan yang diajukan pemegang Polis terhadap pelayanan atau janji yang diberikan penanggung pada saat kontrak asuransi dibuat.

Pengajuan klaim dapat dipenuhi jika sudah memenuhi syarat-syarat sebagai berikut :

1. Nasabah mempunyai produk yang akan diklaim
2. Polis masih aktif atau berlaku atau *inforce*
3. Telah melewati masa tunggu yang sudah ditentukan dalam perjanjian asuransi atau *waiting period* yang berlaku dalam masing-masing manfaat
4. Manfaat yang diklaim tidak termasuk dalam pengecualian
5. *Non disclosure* adalah tidak mengatakan informasi yang sifatnya material secara benar mengenai riwayat kesehatan nasabah pada perusahaan
6. Melihat terlebih dahulu kriteria polis yang akan diklaim
7. Kelengkapan dan keabsahan dokumen untuk mengajukan klaim

Proses penyelesaian pembayaran klaim di PT. Prudential Life Assurance dapat dikatakan sangat mudah dengan menyiapkan beberapa dokumen yang sudah ditentukan sebagai syarat pencairan klaim, seorang tertanggung atau yang mewakilinya dapat menghubungi agennya untuk membantu pencairan klaimnya.

Akan tetapi dalam hal penyelesaian pembayaran klaim tertanggung sebagai tertanggung asuransi jiwa di PT. Prudential Life Assurance ada beberapa kendala yang sering dihadapi diantaranya seperti ketidak pahaman seorang tertanggung dalam hal penyelesaian klaim terhadap risiko tertentu seperti risiko yang harus melalui masa tunggu sehingga jika masa tunggu tersebut belum terlewati klaim tidak bisa dibayarkan. Dalam hal ini seringkali terjadi karena agen yang kurang dalam memberikan pemahaman produk dan mekanisme penyelesaian klaimnya kepada tertanggung, seringkali agen kurang jelas dan mendetail dalam memberikan penjelasan mengenai produk asuransi jiwa yang tertanggung beli.

Selanjutnya kendala yang juga sering dihadapi dalam penyelesaian klaim adalah apabila polis dalam keadaan lapse. Polis lapse adalah penghentian penanggungan asuransi oleh penanggung dalam hal ini PT Prudential Life Assurance dapat diakibatkan karena tertanggung tidak membayar premi, atau biaya-biaya asuransi yang sudah jatuh tempo, atau nilai tunai yang ada tidak mencukupi untuk membayar berbagai biaya asuransi, seperti biaya administrasi. Jika polis sudah dalam keadaan lapse maka secara otomatis klaim tidak bisa dibayarkan karena setiap manfaat yang ada dalam asuransi jiwa tidak dapat diklaim lagi.

Dalam menghadapi kendala-kendala seperti tersebut di atas peran agen asuransi jiwa PT. Prudential Life Assurance sangatlah penting terutama untuk memberikan penjelasan yang lebih rinci tentang produk yang akan calon tertanggung beli, bagaimana mekanisme penyelesaian klaimnyapun juga harus dijelaskan secara jelas pada saat akan terjadi penutupan asuransi. Seperti hasil wawancara yang saya lakukan dengan seorang agen asuransi, bahwa kalau ada kendala-kendala dalam penyelesaian klaim itu kebanyakan dari ketidaktahuan nasabah, misalnya nasabah terkena risiko sakit yang memang dalam perjanjian asuransi sudah ditentukan ada masa tenggunya, yaitu jangka waktu dari nasabah itu diterima sebagai tertanggung di PT. Prudential Life Assurance sampai jangka waktu tertentu baru klaim bisa dibayarkan, terus ada kasus dimana tertanggung tidak mengetahui jika polis mereka sudah lapse jadi tidak bisa mengklaim. Nah disinilah peran agen asuransi sangat penting jadi seorang agen tidak hanya asal closing dengan nasabahnya tapi juga diawal-awal sebelum perjanjian asuransi ditutup harus menjelaskan segala aspek dari produk asuransi yang mereka beli, profile PT. Prudential Life Assurance, dan procedure untuk mengklaim setelah mereka menjadi tertanggung di PT. Prudential Life Assurance”.⁹

Sekali lagi peran agen asuransi jiwa di PT Prudential Life Assurance sangat krusial terutama dalam rangka untuk mengantisipasi terjadinya permasalahan pembayaran klaim tertanggung. Seorang agen harus menyampaikan segala bentuk informasi mengenai asuransi yang mereka pasarkan secara jelas dan sebenarnya kepada calon nasabah mereka agar calon nasabah mereka benar-benar mengerti akan produk asuransi yang mereka beli, tidak berhenti sampai dengan nasabah memutuskan untuk closing akan tetapi tetap memantau setelah nasabah resmi menjadi tertanggung asuransi jiwa di PT Prudential Life Assurance dan membantu

⁹ Wawancara dengan Agen Asuransi PT Prudential Life Assurance, (malang 7 Desember 2018), pukul 12.30 WIB.

nasabah apabila nasabah mengalami kesulitan yang berhubungan dengan segala urusan asuransi jiwa yang mereka ikuti di PT Prudential Life Assurance.

PENUTUP

Dalam prosedur perjanjian asuransi jiwa di *PT Prudential Life Assurance MRT Great Stars Sulfat* pada dasarnya sudah memenuhi asas konsensualisme, Asas konsensualisme merupakan kesepakatan para pihak untuk mengikatkan diri dalam suatu perjanjian dalam hal ini perjanjian asuransi jiwa. Praktik di lapangan menunjukkan bahwa seorang calon tertanggung dengan agen asuransi hingga tercapainya penutupan asuransi tidak ada paksaan dari pihak manapun dan sebelum proses penutupan asuransi itu terjadi sudah melalui tahapan mulai dari pengenalan agen, pengenalan produk Asuransi Jiwa *PT Prudential Life Assurance*, presentasi ilustrasi keuangan calon nasabah, dan yang memutuskan untuk closing adalah dari calon tertanggung pribadi dan *PT Prudential Life Assurance* dalam menerima seseorang sebagai secara resmi sudah menjadi tertanggung di *PT Prudential Life Assurance*.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Ganie, Junaedy. 2011. *Hukum Asuransi Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika.
Kansil, C.S.T. 2001. *Hukum Perusahaan Indonesia*. Jakarta: PT. Pradnya Paramita.
Sastrawidjaja, Man Suparman. 2003. *Hukum Asuransi Dan Surat Berharga*. Bandung: Alumni.

Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang

Internet

<https://idtesis.com/metode-penelitian-hukum-empiris-dan-normatif/>. Diakses pada hari Selasa, 25 Desember 2018.
<https://www.kanalinfo.web.id/2016/10/pengertian-data-primer-dan-data-sekunder>. Diakses pada hari Selasa, 25 Desember 2018.
<https://nagabiru86.wordpress.com/2009/06/12/data-sekunder-dan-data-primer/>. Diakses pada hari Selasa, 25 Desember 2018,