

GAGAL BAYAR PERUSAHAAN ASURANSI DAN UPAYA PELINDUNGAN NASABAH ASURANSI

Monika Suhayati

19

Abstrak

Saat ini kasus gagal bayar oleh perusahaan asuransi semakin marak terjadi. Presiden Joko Widodo mengamanatkan perlindungan yang pasti terhadap produk jasa keuangan, termasuk asuransi. Tulisan ini menganalisis secara singkat perlindungan nasabah dalam hal gagal bayar oleh perusahaan asuransi. Kasus gagal bayar perusahaan asuransi sangat merugikan nasabah sehingga urgen dilakukan upaya perlindungan terhadap nasabah asuransi, antara lain melalui penyelenggaraan program penjaminan polis sesuai amanat UU Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (UU PPSK), pengawasan ketat terhadap perusahaan asuransi oleh Otoritas Jasa Keuangan, dan penguatan pengaturan perlindungan konsumen sektor keuangan. DPR RI khususnya Komisi XI melalui fungsi pengawasan perlu memastikan segera dibentuknya peraturan pemerintah mengenai program penjaminan polis dan memastikan pelaksanaan program tersebut dalam waktu 5 tahun setelah UU PPSK disahkan, serta melakukan pemantauan dan peninjauan pelaksanaan program tersebut. Komisi XI DPR RI juga perlu mengawal proses penyelesaian persoalan gagal bayar perusahaan asuransi.

Pendahuluan

Kasus gagal bayar oleh perusahaan asuransi semakin banyak terjadi. Presiden Joko Widodo dalam Pertemuan Tahunan Industri Jasa Keuangan (PTIJK) Tahun 2023 pada 6 Februari 2023 di Jakarta menyampaikan bahwa masyarakat memerlukan perlindungan yang pasti terhadap produk jasa keuangan, baik asuransi, pinjaman *online*, investasi, maupun tur haji dan umrah (presidenri.go.id, 6 Februari 2023). Berkaitan dengan asuransi,

Ketua Dewan Komisiner Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Mahendra Siregar, menyampaikan bahwa di tengah banyaknya kasus gagal bayar perusahaan asuransi, perolehan premi asuransi jiwa tahun 2023 mengalami kontraksi hingga 7,8%. Kondisi ini menunjukkan pentingnya penyelesaian masalah tersebut (cnbcindonesia.com, 6 Februari 2023).

OJK mengungkapkan terdapat 13 (tiga belas) perusahaan asuransi yang saat ini sedang dalam pengawasan khusus, yakni tujuh



perusahaan asuransi jiwa dan enam perusahaan asuransi umum, termasuk perusahaan reasuransi. Kepala Eksekutif Pengawas Industri Keuangan Non-Bank (IKNB) OJK, Ogi Prastomiyono, menyatakan pengawasan khusus, terutama menyangkut masalah permodalan, rasio solvabilitas atau *Risk Based Capital* (RBC), dan Rasio Kecukupan Investasi (RKI) (kontan.co.id, 15 Desember 2022).

Anggota Komisi XI DPR RI, Puteri Komarudin, menyatakan selama beberapa tahun terakhir, sektor keuangan terus mengalami dinamika perubahan pesat yang antara lain dipicu perkembangan inovasi teknologi serta produk/jasa keuangan. Namun, hal tersebut belum sepenuhnya teregulasi dengan baik. Pengawasan perilaku pasar (*market conduct*) belum optimal sehingga muncul berbagai kasus di sektor keuangan, seperti gagal bayar di sektor perasuransian (dpr.go.id, 16 Desember 2022). Terkait hal tersebut, tulisan ini hendak menganalisis secara singkat mengenai perlindungan nasabah asuransi dalam hal gagal bayar oleh perusahaan asuransi.

Kasus Gagal Bayar Perusahaan Asuransi

Beberapa kasus gagal bayar perusahaan asuransi yang menjadi perhatian publik antara lain, PT Asuransi Jiwasraya (Persero). Pada Oktober-November 2018, Jiwasraya mengumumkan tidak dapat membayar klaim polis jatuh tempo nasabah JS Saving Plan sebesar Rp802 miliar. Tekanan likuiditas yang dialami Jiwasraya mengakibatkan ekuitas tercatat negatif Rp23,92 triliun pada

September 2019 dan membutuhkan dana sebesar Rp32,89 triliun untuk kembali sehat (cnnindonesia, 8 Januari 2020). Hampir semua pemegang polis Jiwasraya menyetujui restrukturisasi ke IFG Life polis sebagai solusi yang ditawarkan Jiwasraya, yaitu sebanyak 95,9% atau sekitar 16.743 nasabah *saving plan*; 98,2% polis korporasi atau sekitar 2.102 kontrak polis korporasi; dan 93,6% atau sekitar 229.749 pemegang polis ritel (bisnis.com, 1 Juni 2021).

PT Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 berdasarkan audit keuangan mendapatkan nota tidak wajar sepanjang 2009-2011. Pada tahun 2012 utang perusahaan mencapai Rp22,77 triliun dengan total aset Bumiputera hanya Rp12,1 triliun, sehingga menunggak pembayaran klaim sekitar 460 peserta nasabah (cnbcindonesia, 19 Desember 2022). Nilai total kewajiban menjadi Rp22 triliun pada September 2021 (beritasatu.com, 17 September 2021).

Kasus berikutnya, PT Asuransi Jiwa Adisarana Wanaartha yang telah dicabut izin usahanya oleh OJK pada 5 Desember 2022 karena tidak dapat memenuhi ketentuan yang menjadi penyebab dikenainya sanksi Pembatasan Kegiatan Usaha (PKU) (ojk.go.id, 5 Desember 2022). Saat ini, jumlah pemegang polis Wanaartha Life sekitar 28.000 orang dan utang premi yang jatuh tempo per Desember 2022 tercatat hampir Rp3 triliun, sedangkan aset perusahaan hanya sekitar Rp2,9 triliun (tempo.co, 10 Januari 2023). Demikian pula perusahaan asuransi Kresna Life mengalami gagal bayar pada polis K-LITA dan PIK karena masalah likuiditas portofolio investasi dengan

alasan pandemi Covid-19 pada tahun 2020. Secara total, terdapat 12.000 klaim polis dari nasabah bernilai Rp6,4 triliun yang harus dibayarkan Kresna Life (kompas.com, 21 September 2022).

Ketidakkemampuan perusahaan asuransi untuk mengembalikan dana nasabah sangat merugikan nasabahnya, terutama pada masa pandemi pada saat biaya hidup makin tinggi. Masyarakat kelas menengah-bawah mengalami kesulitan keuangan untuk menutupi biaya hidup yang tinggi. Nasabah asuransi berhak untuk mendapatkan kembali dananya sesuai ketentuan perjanjian polis dengan perusahaan asuransi. Pengembalian dana dari perusahaan asuransi dapat menjadi salah satu solusi mengatasi kesulitan keuangan nasabah asuransi.

Pelindungan Nasabah Asuransi

Maraknya kasus gagal bayar oleh perusahaan asuransi menunjukkan pentingnya upaya perlindungan terhadap nasabah asuransi. Beberapa upaya perlindungan nasabah asuransi antara lain *pertama*, penyelenggaraan program penjaminan polis. Program ini sebelumnya telah dimandatkan UU Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian (UU Perasuransian) sebelum perubahan untuk diatur dalam undang-undang dalam waktu 3 (tiga) tahun sejak UU Perasuransian berlaku. Namun sebelum amanat tersebut dilaksanakan, UU Perasuransian kemudian diubah menggunakan UU Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (UU PPSK) yang merupakan UU dengan metode *omnibus* dengan membentuk dan merevisi beberapa UU terkait

di sektor keuangan. Pasal 79 UU PPSK mengamanatkan program penjaminan polis yang bertujuan untuk melindungi pemegang polis, tertanggung, atau peserta dari perusahaan asuransi dan perusahaan asuransi syariah yang dicabut izin usahanya akibat mengalami kesulitan keuangan.

Pasal 86 UU PPSK mengatur program penjaminan polis diselenggarakan oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS). Program penjaminan polis mulai berlaku 5 (lima) tahun terhitung sejak UU PPSK diundangkan pada 12 Januari 2023 (Pasal 329 UU PPSK). Program penjaminan polis dilaksanakan atas polis asuransi yang masih aktif atau belum berakhir dan klaim polis asuransi dari perusahaan asuransi yang izin usahanya dicabut (Pasal 84 UU PPSK).

Kepala Eksekutif Pengawas IKNB, Ogi Prastomiyono menjelaskan lembaga penjamin polis sangat penting karena produk asuransi di Indonesia pada 2025 harus sudah sesuai dengan pasar internasional. Hal ini juga membuat OJK mengupayakan penguatan kepada industri asuransi, baik proteksi maupun reasuransi. Selama ini, penjamin polis hanya melindungi nasabah proteksi, namun belum melindungi investasi (cnbcindonesia.com, 9 Desember 2022).

Kedua, yaitu pengawasan ketat terhadap perusahaan asuransi. Pengawasan terhadap perusahaan asuransi dilakukan oleh OJK sebagaimana amanat UU Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. OJK sebagai lembaga yang mengawasi kegiatan di sektor perasuransian berfungsi untuk mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil serta menumbuhkan kepercayaan masyarakat atas industri asuransi.

Dalam Siaran Pers OJK tertanggal 2 Februari 2023, OJK menyatakan terus mengupayakan penyelesaian masalah di sejumlah perusahaan asuransi, memperkuat pengaturan dan pengawasan untuk semakin melindungi konsumen serta mendorong kemajuan industri asuransi yang lebih sehat, efisien, dan berkelanjutan. Untuk memperkuat industri asuransi yang semakin melindungi konsumen, OJK juga membenahi pengaturan dan pengawasan sektor asuransi, antara lain dengan menindaklanjuti penyelesaian pengaduan nasabah produk asuransi serta mendorong perbaikan dalam hal pemasaran dan pengelolaan Produk Asuransi yang Dikaitkan dengan Investasi (PAYDI) oleh perusahaan asuransi (ojk.go.id, 2 Februari 2023).

Ketiga, penguatan pengaturan perlindungan konsumen di sektor keuangan. Pasal 233 UU PPSK menyatakan OJK berwenang melakukan pengaturan dalam rangka perlindungan konsumen dan masyarakat di sektor keuangan. Upaya penguatan oleh OJK antara lain dengan menerbitkan pengaturan perlindungan konsumen yang seimbang melalui Peraturan OJK Nomor 6 Tahun 2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan (ojk.go.id, 2 Februari 2023).

Konsumen di sektor keuangan, termasuk nasabah asuransi, memiliki hak mendapatkan ganti rugi apabila produk dan/atau layanan yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 235 UU PPSK. Dalam hal nasabah tidak mendapatkan ganti rugi sesuai haknya maka nasabah dapat mengajukan pengaduan kepada perusahaan asuransi. Dalam hal nasabah tidak mendapatkan kesepakatan atas hasil penanganan pengaduan

yang dilakukan perusahaan perasuransian, Pasal 245 ayat (2) UU PPSK mengatur nasabah dapat menyampaikan pengaduan kepada OJK atau mengajukan sengketa kepada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS-SJK) atau melalui jalur hukum ke pengadilan.

Penutup

Permasalahan gagal bayar perusahaan asuransi harus segera diselesaikan karena sangat merugikan nasabah asuransi yang memerlukan pengembalian dana sesuai ketentuan perjanjian polis. Banyaknya kasus gagal bayar tersebut menunjukkan pentingnya dilakukan upaya perlindungan terhadap nasabah asuransi. Pelindungan nasabah asuransi dilakukan salah satunya melalui penyelenggaraan program penjaminan polis yang bertujuan untuk melindungi pemegang polis, tertanggung, atau peserta dari perusahaan asuransi. Upaya lainnya yaitu pengawasan ketat terhadap perusahaan asuransi oleh OJK untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap industri asuransi dan penguatan pengaturan perlindungan konsumen di sektor keuangan.

DPR RI khususnya Komisi XI melalui fungsi pengawasan perlu memastikan segera dibentuknya peraturan pemerintah yang mengatur ketentuan lebih lanjut tentang pelaksanaan program penjaminan polis, program tersebut terlaksana dalam tenggat waktu 5 tahun setelah UU PPSK disahkan, serta melakukan pemantauan dan peninjauan terhadap pelaksanaan program penjaminan polis. Komisi

XI DPR RI juga perlu mengawal proses penyelesaian persoalan gagal bayar perusahaan asuransi dan memastikan nasabah perusahaan asuransi yang bermasalah menerima dananya kembali.

Referensi

"13 Perusahaan Asuransi Masuk Pengawasan Khusus OJK, Ini Sebabnya", 15 Desember 2022, <https://keuangan.kontan.co.id/news/13-perusahaan-asuransi-masuk-pengawasan-khusus-ojk-ini-sebabnya>, diakses 7 Februari 2023.

"Aset Rp 6 Triliun, Liabilitas Bumiputera Rp 68 Triliun," 17 September 2021, <https://www.beritasatu.com/ekonomi/829091/aset-rp-6-triliun-liabilitas-bumiputera-rp-68-triliun#:~:text=Jumlah%20nasabah%20sekarang%202%2C4,16%2F9%2F2021>), diakses 13 Februari 2023.

"Banyak Kasus Penipuan, Premi Asuransi Jiwa Minus 7,8%", 6 Februari 2023, <https://www.cnbcindonesia.com/market/20230206114333-17-411297/banyak-kasus-penipuan-premi-asuransi-jiwa-minus-78>, diakses 6 Februari 2023.

"BPMI Setpres, Hadiri PTIJK 2023, Presiden Dorong Peningkatan Pengawasan Produk Keuangan", 6 Februari 2023, <https://www.presidentri.go.id/siaran-pers/hadiri-ptijk-2023-presiden-dorong-peningkatan-pengawasan-produk-keuangan/>, diakses 6 Februari 2023.

"Daftar Dosa Bumiputera, 15 Tahun Tanpa Penyelesaian", 19 Desember 2022, <https://www.cnbcindonesia.com/>

[market/20221219142212-17-398158/daftar-dosa-bumiputera-15-tahun-tanpa-penyelesaian](https://www.cnbcindonesia.com/market/20221219142212-17-398158/daftar-dosa-bumiputera-15-tahun-tanpa-penyelesaian), diakses 7 Februari 2023.

"Direksi Blak-blakan Soal Sisa Aset Wanaartha Life, Nilai Liabilitas Rp 15,9 Triliun", 10 Januari 2023, <https://bisnis.tempo.co/read/1677943/direksi-blak-blakan-soal-sisa-aset-wanaartha-life-nilai-liabilitas-rp-159-triliun>, diakses 14 Februari 2023.

"Duduk Perkara Kasus Kresna Life, Perusahaan Asuransi Jiwa yang Alami Gagal Bayar", 21 September 2022, <https://money.kompas.com/read/2022/09/21/171000526/duduk-perkara-kasus-kresna-life-perusahaan-asuransi-jiwa-yang-alami-gagal?page=all>, diakses 8 Februari 2023.

"Kronologi Kasus Jiwasraya, Gagal Bayar Hingga Dugaan Korupsi", 8 Januari 2022 <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20200108111414-78-463406/kronologi-kasus-jiwasraya-gagal-bayar-hingga-dugaan-korupsi>, diakses 6 Februari 2023.

"Lembaga Penjamin Polis Sangat Urgent, Ini Kata Bos OJK", 9 Desember 2022, <https://www.cnbcindonesia.com/market/20221209150150-17-395395/lembaga-penjamin-polis-sangat-urgent-ini-kata-bos-ojk>, diakses 8 Februari 2023.

"OJK Cabut Izin Usaha di Bidang Asuransi Jiwa Atas PT Asuransi Jiwa Adisarana Wanaartha", 5 Desember 2022, <https://www.ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/pengumuman/Pages/OJK-Cabut-Izin-Usaha-di-Bidang-Asuransi-Jiwa-Atas-PT-Asuransi-Jiwa-Adisarana-Wanaartha.aspx>, diakses 9 Februari 2023.

"Resmi Ditutup! Ini Jumlah Nasabah Jiwasraya Restrukturisasi Polis", 1 Juni 2021, <https://finansial.bisnis.com/read/20210601/215/1400103/resmi-ditutup-ini-jumlah-nasabah-jiwasraya-restrukturisasi-polis>, diakses 13 Februari 2023.

"Siaran Pers Komitmen OJK Selesaikan Permasalahan di Industri Asuransi Peningkatan Perlindungan Konsumen", 2 Februari 2023, <https://www.ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/siaran-pers/Pages/Komitmen-OJK-Selesaikan-Permasalahan-di-Industri-Asuransi-Peningkatan-Perlindungan-Konsumen.aspx>, diakses 9 Februari 2023.

"UU PPSK Bertujuan Atasi Masalah Sektor Keuangan", 16 Desember 2022, <https://www.dpr.go.id/berita/detail/id/42452/t/UU+PPSK+Bertujuan+Atasi+Masalah+Sektor+Keuangan>, diakses 7 Februari 2023.



Monika Suhayati
monika.suhayati@dpr.go.id

Monika Suhayati, S.H., M.H., menyelesaikan pendidikan S1 Ilmu Hukum di Fakultas Hukum Universitas Indonesia (2003) dan S2 Magister Hukum Ekonomi pada Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia (2006). Saat ini menjabat sebagai Analis Legislatif Ahli Madya pada Pusat Penelitian Badan Keahlian DPR RI. Beberapa karya tulis ilmiah yang telah dipublikasikan melalui jurnal dan buku antara lain: "Pengaturan Pemberdayaan Masyarakat Desa Melalui Badan Usaha Milik Desa dan Implementasinya" (2018), "Perlindungan Hukum terhadap Anak Korban International Child Abduction" (2019), dan "Pelindungan Hukum Terhadap Pekerja pada Masa Pandemi Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)" (2020).

Info Singkat

© 2009, Pusat Penelitian Badan Keahlian DPR RI
<http://puslit.dpr.go.id>
ISSN 2088-2351

Hak cipta dilindungi oleh undang-undang. Dilarang mengutip atau memperbanyak sebagian atau seluruh isi tulisan ini tanpa izin penerbit.