

AKIBAT HUKUM PENCANTUMAN KLAUSULA BAKU DALAM POLIS ASURANSI YANG BERTENTANGAN DENGAN PASAL 18 UNDANG-UNDANG NO.8/1999

Rinitami Njatrijani

Fakultas Hukum Universitas Diponegoro
Jl Prof. Sudarto, SH, Tembalang, Semarang
Email : njatrijani@yahoo.com

Abstract

The protection of policy holder still is weakness, if we are know in the insurance cases. Policy holder will be always loss, because of do not understand about the content of contract agreement between policy holder and insurance company (insurer). Valid or not valid about that contract be appear from Standardized Contract for binding or effective for that party still debatable in lawyer. This situation is responsive for law community to look for justice for police holder will be occur in weakness position be up against insurance company will be position as strong party. The agent of the company in cover this transaction by preparing a modelled draft of contract for signing by the partner of contract aware or not aware already constraint the freedom of contract.

Keyword : standard clause, insurance policy, UUPK

Abstract

Perlindungan terhadap pemegang polis masih sangat lemah, jika kita melihat dari kasus-kasus asuransi. Tertanggung atau pemegang polis akan selalu dirugikan disebabkan oleh ketidakpahamannya tentang isi kontrak perjanjian antara pemegang polis dengan perusahaan asuransi. Sah tidaknya suatu perikatan yang timbul dari suatu kontrak standar untuk mengikat, ataupun berlaku sebagai hukum bagi para pihak yang berkontrak masih sering diperdebatkan di kalangan para ahli hukum. Hal ini merupakan respon masyarakat hukum untuk mencari keadilan bagi tertanggung/pemegang polis yang sering ditempatkan pada posisi yang lemah menghadapi perusahaan asuransi yang diposisikan sebagai pihak yang menang. Pelaku usaha dalam menutup suatu transaksi dengan terlebih dahulu telah menyiapkan format-format yang umumnya telah tercetak untuk ditandatangani oleh mitra kontraknya disadari atau tidak telah menghilangkan/membatasi kebebasan berkontrak.

Kata kunci : pencantuman klausula baku, polis asuransi, UUPK

A. Pendahuluan

1. Latar Belakang

Hal yang senantiasa menjadi dilema atau perdebatan tentang sah atau tidaknya suatu perikatan yang timbul dari suatu perjanjian standar (*Standardized Contract*) untuk mengikat ataupun berlaku sebagai hukum bagi para pihak yang berkontrak, bukanlah merupakan perdebatan baru¹

di kalangan para ahli hukum. Selama perkembangan hampir setengah abad, hukum perjanjian Indonesia mengalami perubahan dalam praktek dewasa ini, perjanjian seringkali dilakukan dalam bentuk perjanjian baku yang sifatnya membatasi asas kebebasan berkontrak. Adanya kebebasan ini sangat berkaitan dengan kepentingan umum agar perjanjian baku ini diatur dalam undang-undang atau setidaknya

1. R. Simanjuntak, 2003, *Akibat dan Tindakan-tindakan Hukum terhadap Pencantuman Klausula Baku dalam Polis Asuransi*, Jakarta, Jurnal Hukum Bisnis, hlm. 53

tidaknya diawasi pemerintah². Kiranya perlu dipahami bahwa dalam kenyataan penggunaan perjanjian baku sangat diperlukan dalam sebuah pasar yang melibatkan produksi dan distribusi yang bersifat masal untuk alasan efisiensi dan kepraktisan. Oleh karena bersifat masal sehingga dalam perjanjian baku tidak lagi memperhatikan kepentingan diantara yang membuat perjanjian sebagaimana yang dianut dalam hukum perjanjian. Kondisi ini seringkali disalahgunakan oleh pelaku usaha yang pada umumnya memiliki posisi yang lebih kuat dan memanfaatkan konsumen sebagai pihak yang lemah.

2. Metode Penelitian :

Bertolak dari kerangka berpikir yang digunakan yaitu yuridis empiris, maka metode pendekatan yang dipakai adalah membandingkan apa yang tercantum dalam peraturan perundang-undangan sebagai hukum positif dengan kenyataan empirik dalam pelaksanaan peraturan tersebut di lapangan terhadap masalah yang diteliti, sehingga dapat dilihat kenyataannya yang ada di masyarakat untuk selanjutnya dikaji lebih lanjut. Spesifikasi penelitiannya deskriptif analitis yaitu menganalisis dan menyajikan fakta secara sistematis sehingga dapat lebih mudah untuk dipahami dan disimpulkan. Jenis data terdiri dari data primer dan data sekunder, melalui pengamatan maupun wawancara langsung terhadap subyek penelitian yaitu perwakilan di PT AIA Financial cabang Semarang dalam hal ini Wholeseller Bancassurance/ Marketing Bank PT AIA Financial yang memasarkan produk asuransi dan sumber-sumber lain yang berkompeten.

3. Kerangka Teori

A. Definisi Asuransi dan Perjanjian Asuransi

Penegasan bahwa asuransi adalah perjanjian yang dibuat antara pihak penanggung dan tertanggung, diatur dalam Pasal 246 KUHD. Selanjutnya Undang-Undang No.2 Tahun 1992

tentang Usaha Perasuransian memberikan definisi tentang asuransi yang lebih lengkap sebagai berikut :

“Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada pihak tertanggung dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seorang yang dipertanggungkan.”

Dari definisi di atas dapat dilihat bahwa hubungan asuransi atau pertanggungan yang terjadi antara penanggung dan tertanggung adalah keterikatan (*legally bound*) yang timbul karena persetujuan atau kesepakatan bebas.³ Dari sudut hukum perjanjian, suatu kontrak dinyatakan sah apabila kontrak tersebut dibuat dengan memenuhi persyaratan-persyaratan subjektif dan obyektif yang tercantum dalam Pasal 1320 KUHPerdara dan pasal-pasal yang melindunginya. Secara spesifik, adanya “kesepakatan” yang merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk sahnya suatu perjanjian tersebut secara tegas telah diatur dalam Pasal 257 ayat 1 KUHD, yang menyatakan bahwa perjanjian asuransi terjadi seketika setelah tercapai kesepakatan antara penanggung dan tertanggung, hak dan kewajiban timbal balik timbul sejak saat itu, bahkan sebelum polis ditandatangani.

Sebagai sebuah perjanjian yang menegaskan tentang pemenuhan hak dan kewajiban yang mengikat antara pihak tertanggung dengan penanggung, maka kedua belah pihak harus mentaati seluruh poin-poin perikatan yang merupakan bagian dari kesepakatan dalam perjanjian tersebut.

2. Muliadi Nur, 2008, *Azas Kebebasan Berkontrak dengan Perjanjian Baku*, Labels, hlm. 5

3. Abdulkadir Muhammad, 2002, *Hukum Asuransi Indonesia*, Bandung, PT Citra Aditya Bakti, hlm. 9

B. Polis sebagai dokumen dalam perjanjian asuransi dan klausula baku

Pasal 255 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, menegaskan bahwa suatu pertanggungangan harus dibuat secara tertulis dalam suatu akta yang lebih dikenal dengan "polis". Akan tetapi polis tidaklah mutlak merupakan alat bukti telah ditutupnya suatu perjanjian asuransi, karena bila polis tersebut diterbitkan terlambat atau belum diterbitkan pada saat risiko/ kerugian yang dipertanggungkan (evenement) terjadi pada tertanggung, tertanggung tetap dapat mengklaim asuransi tersebut untuk menanggung kerugian yang dipertanggungkan tersebut berdasarkan nota persetujuan. Untuk membuktikan telah terjadi kesepakatan antara tertanggung dan penanggung, undang-undang mengharuskan pembuktian dengan alat bukti tertulis berupa akta yang disebut polis. Akan tetapi apabila polis belum dibuat, pembuktian dengan dengan "surat"⁴ dilakukan dengan catatan, nota, surat perhitungan, telegram dan sebagainya. Surat-surat ini disebut permulaan bukti tertulis (*the beginning of writing evidence*)⁵. Apabila permulaan bukti tertulis sudah ada, barulah dapat digunakan alat bukti biasa yang diatur dalam hukum acara perdata. Inilah yang dimaksud oleh Pasal 258 ayat 1 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang dengan kalimat : "namun demikian, semua alat bukti boleh digunakan apabila sudah ada permulaan pembuktian dengan surat."

Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 1992 pada Pasal 19 ayat (1), menyebutkan bahwa polis atau bentuk perjanjian asuransi dengan nama apapun, berikut lampiran yang merupakan satu kesatuan dengannya, tidak boleh mengandung kata, kata-kata, atau kalimat yang dapat menimbulkan penafsiran yang berbeda mengenai risiko yang ditutup asuransinya, kewajiban penanggung dan kewajiban tertanggung, atau mempersulit tertanggung mengurus haknya.⁶

Berdasarkan ketentuan dua pasal tersebut di atas, maka dapat dipahami bahwa polis berfungsi sebagai alat bukti tertulis yang menyatakan bahwa telah terjadi perjanjian asuransi antara tertanggung dan penanggung. Sebagai alat bukti tertulis, isi yang tercantum dalam polis harus jelas, tidak boleh mengandung kata-kata atau kalimat yang memungkinkan perbedaan interpretasi, sehingga mempersulit tertanggung dan penanggung merealisasikan hak dan kewajiban mereka dalam pelaksanaan asuransi.⁷

Sebagai suatu perjanjian yang tertulis seharusnya polis asuransi berisi kesepakatan kedua belah pihak, namun pada kenyataannya polis asuransi selalu sudah dipersiapkan oleh penanggung atau perusahaan asuransi terlebih dahulu. Polis asuransi tersebut berbentuk perjanjian standar atau perjanjian baku yang klausul-klausulnya telah disusun secara sepihak sebelumnya oleh penanggung atau perusahaan asuransi. Oleh karena sudah dipersiapkan sebelumnya banyak sekali klausula dalam polis asuransi yang sifatnya cenderung menguntungkan perusahaan asuransi. Para calon tertanggung hanya dihadapkan pada pilihan menerima perjanjian atau menolak isi perjanjian.

Perusahaan asuransi tidak pernah memberikan kebijakan kepada calon tertanggung untuk meminta atau merundingkan suatu perubahan pada klausul-klausul perjanjian dalam polis yang telah disusun perusahaan asuransi dalam bentuk perjanjian baku tersebut. Seorang pemimpin atau kepala cabang suatu perusahaan asuransi pun tidak mempunyai wewenang dalam memberikan persetujuan atas perubahan klausul-klausul tersebut. Selain proses perundingan itu dirasakan akan memakan waktu dan pikiran, juga pada umumnya calon tertanggung tidak memahami segi-segi hukum yang tersangkut di dalamnya, dan juga proses untuk mendapatkan persetujuan dari kantor pusat asuransi yang

4. Sri Redjeki Hartono, 1985, *Asuransi dan Hukum Asuransi di Indonesia*, Semarang, Penerbit IKIP Semarang Press, hlm. 42

5. Rinitami Njatrijani, 2010, *Buku Ajar Hukum Asuransi*, Semarang, Lembaga Pengembangan dan Penjaminan Mutu Pendidikan, hlm.71

6. Abdulkadir Muhammad, 2006, *Hukum Asuransi Indonesia*, Bandung, PT Citra Aditya Bakti, halaman 59, Ketut Sendra, 2004, *Konsep dan Penerapan Asuransi Jiwa Unit-Link Proteksi Sekaligus Investasi*, hlm 104

7. ibid

bersangkutan akan memakan waktu cukup lama. Apalagi dalam perkembangannya seperti sekarang ini, para calon tertanggung pada umumnya tidak mau bersusah payah merundingkan klausul-klausul perjanjian dalam polis yang akan diterimanya.

Perusahaan asuransi memasarkan produknya melalui berbagai macam saluran distribusi seperti lembaga perbankan, perusahaan pembiayaan, dan perusahaan transportasi, biro perjalanan, telemarketing dan yang paling banyak adalah agen pemasarlangsung.

Hal-hal yang sering muncul adalah seringkali agen penjualan asuransi dalam menawarkan produk asuransinya memberikan keterangan kepada konsumen seolah-olah produk asuransi yang mereka jual dapat memenuhi segala bentuk klaim yang mungkin akan terjadi di kemudian hari dengan proses yang mudah, sederhana, dan cepat. Keterangan dari agen penjual tersebut tentu saja memikat calon konsumen sehingga tertarik untuk segera melakukan perikatan terhadap perjanjian/ polis asuransi. Tahapan selanjutnya agen asuransi tersebut akan segera mengeluarkan surat permohonan asuransi dan meminta konsumen untuk segera menandatangani, dan pada saat yang bersamaan konsumen diminta untuk segera membayarkan premi yang pertama. Pada tahapan ini adalah tahapan yang paling penting dalam rangkaian bergabung atau tidaknya konsumen pada perusahaan asuransi, karena jika sudah dilakukan penandatanganan pada surat permohonan asuransi dan telah dilakukan pembayaran premi pertama, maka seringkali premi tidak dapat dikembalikan atau premi akan dikembalikan sebagian jika terjadi pembatalan permohonan asuransi.

Permasalahannya sendiri baru muncul ketika konsumen melangsungkan klaim kepada perusahaan asuransi, atas asuransi yang mereka ikuti. Pada kenyataannya dalam polis asuransi banyak klausula-klausula yang tidak melindungi kepentingan konsumen/ memberatkan konsumen. Keterangan yang telah diberikan agen penjual asuransi tersebut

tidaklah tertuang secara detil dalam klausula-klausula polis asuransi yang dimaksud. Padahal detil klausula tersebut yang seharusnya dijadikan dasar tuntutan/ klaim, sehingga hasilnya proses klaim akan berlangsung lama dan berakhir dengan tidak dipenuhinya klaim tersebut. Perusahaan asuransi akan berdalih bahwa dasar klaim konsumen merupakan hal yang tidak terlindungi.

Hal tersebut di atas sangat penting untuk ditindaklanjuti dalam sebuah penelitian sehubungan dengan kepentingan perlindungan terhadap konsumen. Polis asuransi yang draftnya sudah dipersiapkan terlebih dahulu oleh perusahaan asuransi tanpa konsumen dapat merundingkannya atau bahkan ikut dilibatkan dalam penyusunannya, ditambah dalam penyajian sebuah polis ditampilkan tulisan yang rapat dan kecil-kecil, sehingga membuat konsumen malas untuk membacanya adalah keadaan yang tidak memberikan kenyamanan bagi konsumen.

Berdasarkan pemaparan di atas, akan sangat dimungkinkan klausul-klausul dalam perjanjian baku polis asuransi jiwa menciptakan kedudukan yang tidak seimbang diantara kedua belah pihak, yakni perusahaan asuransi dan calon tertanggung dalam hal ini adalah konsumen. Manakala di kemudian hari terjadi klaim atas kejadian yang ternyata tidak dimuat di dalam ketentuan-ketentuan polis yang telah ditandatangani calon tertanggung, maka calon tertanggung akan dirugikan karena klaim yang dimaksud tidak akan diberikan penggantian oleh perusahaan asuransi.

Hal tersebut di atas menggambarkan adanya aturan-aturan hukum perlindungan konsumen yang tidak terjabarkan dengan baik dalam sebuah polis asuransi dikarenakan pengimplementasian klausula baku dalam polis tersebut.

Mariam Darus Badruzaman mendefinisikan perjanjian standar sebagai perjanjian yang isinya dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir⁸. Istilah "perjanjin baku", baku berarti patokan, ukuran, acuan. Oleh karena itu bahasa hukumnya dibakukan,

8. Mariam Darus Badruzaman, 1986, *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Sudut Perjanjian Baku*, BPHN, Simposium Aspek-Aspek Hukum Masalah Perlindungan Konsumen, Bandung, Binacipta, hlm. 58.

berarti bahwa hukum itu ditentukan ukurannya, patokannya, standarnya, sehingga memiliki arti tetap yang dapat menjadi pegangan umum. Sehubungan dengan sifat masal dan kolektif dari perjanjian baku "Vera Bolger" menamakannya sebagai "*take it or leave it contract*". Maksudnya adalah jika debitur menyetujui salah satu syarat-syarat, maka debitur mungkin hanya bersikap menerima atau tidak menerimanya sama sekali, kemungkinan untuk mengadakan perubahan itu sama sekali tidak ada.

Sutan Remy Syahdeni, menekankan bahwa yang dibakukan bukan formulir perjanjian tersebut, melainkan klausul-klausulnya yang dibakukan oleh pemakainya dan pihak lain pada dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau memintakan perubahan. Inilah yang memperlihatkan adanya ketidakseimbangan posisi tawar-menawar antara pelaku usaha yang lazim disebut dengan kreditur di satu pihak dan konsumen sebagai debitur di pihak lain. E.H.Hondius merumuskan perjanjian baku adalah konsep perjanjian tertulis yang disusun tanpa membicarakan isinya dan lazimnya dituangkan dalam sejumlah perjanjian tidak terbatas yang sifatnya tertentu.⁹

Klausula baku yang tidak melindungi kepentingan konsumen dalam sebuah polis asuransi mengakibatkan kerugian, dan akan langsung dirasakan oleh konsumen yang bersangkutan. Kerugiannya berupa dapat terabaikannya sebagian dari hak-hak konsumen, dimana perwujudannya dapat mengakibatkan kerugian dalam jumlah rupiah yang nilainya tidak sedikit.

Klausula baku yang tidak melindungi konsumen yakni klausula baku seperti yang disebutkan di atas, sebenarnya secara spesifik telah dilarang dimuat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, namun pada prakteknya semua perusahaan asuransi pasti menggunakan klausula baku dalam polis yang dibuat dalam bentuk perjanjian standart.

B. Hasil dan Pembahasan

1. Pencantuman Klausula Baku dalam Polis Asuransi PT AIA Financial

Dalam memasarkan produk asuransi jiwa (unit link) di PT AIA Financial Cabang Semarang menggunakan klausula baku/standard yang hampir seluruh klausula-klausula dibakukan oleh PT AIA Financial. Akibatnya calon Tertanggung tidak mempunyai posisi tawar sama sekali dan bahkan tidak diberi kesempatan untuk menegosiasikan klausula/syarat, karena sudah distandardisir oleh pelaku usaha. Calon Tertanggung hanya diberi kesempatan untuk menyetujui (*take it*) atau menolak (*leave it*) atas permohonan asuransi jiwa (unit link) yang diajukannya kepada PT AIA Financial.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 (Selanjutnya disingkat UUPK), memberikan pembatasan tentang **pencantuman klausula** dalam setiap dokumen atau perjanjian yang dibuat oleh pelaku usaha. Pada Pasal 1 butir 10 UUPK No.8 Tahun 1999 tentang **klausula baku** dirumuskan sebagai "Setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen".

Ketentuan Pasal 18 UUPK tersebut secara prinsip mengatur dua macam larangan yang diberlakukan bagi pelaku usaha yang membuat perjanjian baku dan/atau **pencantumkan klausula baku** dalam perjanjian yang dibuat olehnya. Pasal 18 ayat (1) UUPK mengatur larangan pencantuman klausula baku pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi kualifikasi tertentu. Pasal 18 ayat (2) UUPK mengatur bentuk atau format serta larangan **pencantuman klausula baku** yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas atau yang pengungkapannya sulit untuk dimengerti.

9. Mariam Darus Badruzaman, 1994, *Aneka Hukum Bisnis*, Bandung, Alumni, hlm. 47.

Pasal 18 ayat (1) UUPK, memuat ketentuan tentang *pencantuman klausula baku* diatur sebagai berikut:

- (1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan /atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan /atau perjanjian apabila:
 - a. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
 - b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
 - c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/ atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - d. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
 - e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - f. Memberi hak kepada pelaku untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
 - g. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
 - h. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk membebaskan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;

Ketentuan sebagaimana dimaksud pada Pasal 18 ayat (1) UUPK menekankan bahwa isi klausula baku yang dicantumkan dalam kontrak atau dalam

formulir, tidak boleh mengarah pada klausula eksonerasi. Dalam Pasal 18 ayat (2) UUPK dipertegas larangan tersebut bahwa "pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas atau yang pengungkapannya sulit dimengerti".

Pasal 1 angka (10) UUPK Nomor 8 Tahun 1999 mendefinisikan klausula baku sebagai aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang dipersiapkan dan diterapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen. Dalam hal ini yang ditekankan adalah **prosedur pembuatannya yang bersifat sepihak**, bukan mengenai isinya. Sementara pengertian "klausula eksonerasi" tidak sekedar mempersoalkan prosedur pembuatannya, melainkan juga isinya yang bersifat pengalihan kewajiban atau tanggung jawab pelaku usaha. Apabila ketentuan-ketentuan sebagaimana yang diatur dalam ketentuan Pasal 18 ayat (1) dan (2) UUPK tidak terpenuhi, maka klausula baku tersebut menjadi batal demi hukum. Dalam hal ini yang batal demi hukum adalah hanya klausula baku tersebut, bukan perjanjiannya secara keseluruhan. Kecuali jika klausula tersebut terkait dengan unsur esensialia yang tunduk pada ketentuan hukum yang bersifat memaksa, maka keberadaan klausula baku tersebut dapat berakibat pada batalnya perjanjian tersebut.

2. Pencantuman Klausula Baku yang Dilarang dan Termuat dalam Ketentuan Polis Asuransi Jiwa PT AIA Financial Cabang Semarang

Klausula-klausula baku yang dilarang dan termuat dalam ketentuan polis Asuransi Jiwa PT AIA Finansial pada produk *Asuransi Fortuna E-Tra* yang dipasarkan oleh CIMB Niaga Semarang adalah sebagai berikut:

1. **Klausula Baku yang menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha dalam Ketentuan Umum Polis Fortuna E-Tra** dinyatakan pada : **Pasal 16:** " *Kecuali ditentukan lain atau ditentukan sebaliknya dalam ketentuan*

tambahan dan/atau ketentuan khusus dari polis, apabila tertanggung meninggal dalam masa asuransi jiwa karena :

- a. *Acquired Immune Deficiency Syndrome (AIDS), AIDS Related Complex atau infeksi Human Immunodeficiency Virus (HIV); atau*
- b. *Tindak kejahatan asuransi yang dilakukan oleh pihak yang memiliki atau turut memiliki kepentingan dalam pertanggungan asuransi ini; atau*
- c. *Mencoba bunuh diri yang terjadi dalam waktu 2 (dua) tahun sejak tanggal penerbitan polis, atau tindakan lainnya ke arah itu; atau*
- d. *Dengan sengaja melakukan atau turut serta dalam suatu perkelahian, tidak kejahatan, atau suatu percobaan tindak kejahatan, baik aktif maupun tidak, maka kami tidak akan membayar manfaat meninggal dan hanya berkewajiban membayar manfaat investasi yang ada dalam polis ini."*

Perjanjian asuransi jiwa isinya tidak mudah dipahami dan dimengerti khususnya bagi konsumen yang tidak memiliki informasi yang cukup disertai tingkat pendidikan tertentu atau pemahaman yang baik untuk dapat mencerna maksud dari isi perjanjian. Dari sifatnya sebagai pertanggungan terhadap risiko jiwa terdapat ketentuan mengenai pengecualian dan syarat-syarat yang dibebankan kepada tertanggung umumnya dicetak miring seperti klausul di atas sehingga mudah diketahui adanya pengurangan, pembatasan, pembebasan atau pembebasan kewajiban penanggungan tersebut. Pada Ketentuan Umum Polis Fortuna X-Tra terlihat pada **Pasal 2 ayat (2)** sebagai berikut :

"Apabila ternyata keterangan, data dan pernyataan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) di atas, tidak sesuai dengan keadaan atau kondisi sebenarnya atau dengan sengaja dipalsukan, maka Kami berhak membatalkan polis ini, dan dalam demikian kami tidak berkewajiban membayar manfaat meninggal. Ketentuan ini tetap diberlakukan walaupun pembayaran manfaat meninggal tersebut telah

dilaksanakan, kecuali pertanggungan telah berlaku lebih dari 2 (dua) tahun sejak tanggal polis diterbitkan. Atas pembatalan polis tersebut, kami hanya akan membayarkan manfaat investasi sebesar Nilai Akun, setelah sebelumnya dikurangi biaya-biaya yang berkaitan dengan pembatalan polis.

Agen pemasar memberikan informasi produk asuransi kepada calon tertanggung/ pemegang polis, apabila terjadi kesepakatan bahwa calon tertanggung/pemegang polis bersedia membeli produk asuransi yang ditawarkan, agen pemasar akan menyodorkan aplikasi/formulir pengajuan asuransi yang disebut Surat Pengajuan Asuransi Jiwa (SPAJ) dan juga meminta pembayaran premi pertama kepada calon konsumen. SPAJ seharusnya diisi sendiri oleh calon konsumen. Namun pada kenyataan kebanyakan agen pemasar menyodorkan SPAJ untuk langsung ditandatangani calon tertanggung/pemegang polis dan agen pemasar mengajukan beberapa pertanyaan yang nantinya digunakan untuk menjawab SPAJ. Agen pemasarlah yang akan mengisi data calon tertanggung/pemegang polis sering belum sempat membaca klausul-klausul baku yang termuat dalam SPAJ dan ilustrasi produk, karena tulisannya yang kecil-kecil, banyak dan menggunakan bahasa hukum yang sulit dimengerti oleh masyarakat umum. Tulisan yang kecil-kecil dan banyak serta menggunakan bahasa-bahasa hukum yang sulit dimengerti membutuhkan waktu dan konsentrasi yang cukup lama untuk dapat mencerna isi/ketentuan dalam SPAJ. Padahal seorang agen pemasar akan berusaha untuk segera menyelesaikan proses kelengkapan aplikasi karena didorong oleh faktor harus cepat terpenuhinya target penjualan. Sebenarnya hal ini sangat bertentangan dengan Kode Etik Agen Pemasar asuransi jiwa, tetapi seperti sudah menjadi hal biasa dalam penjualan asuransi jiwa. Pasal 2 ayat 2 (dua) di atas menunjukkan adanya pengalihan tanggung jawab oleh pelaku usaha. Seperti yang telah dikemukakan di atas bahwa dalam prakteknya ketika konsumen setuju untuk membeli produk asuransi jiwa, konsumen wajib mengisi dan

menandatangani Surat Pengajuan Asuransi Jiwa (selanjutnya disingkat SPAJ). Namun biasanya agen pemasar hanya menyodorkan aplikasi SPAJ untuk ditandatangani konsumen, karena keterbatasan waktu, konsumen tidak sempat mempelajari terlebih dahulu isi dan klausul-klausul yang termuat dalam SPAJ. Agen pemasarlah yang mengisi kelengkapan data konsumen dalam aplikasi SPAJ yang telah ditandatangani konsumen. Dalam hal ini apabila ada klaim asuransi di kemudian hari, misalnya klaim meninggal dunia karena penyakit yang sebelumnya sudah diderita oleh tertanggung, perusahaan asuransi tidak akan mengeluarkan uang pertanggungan. Di dalam pelaksanaannya di lapangan hal-hal inilah yang sering menimbulkan masalah, karena dalam SPAJ tertanggung menyatakan dirinya sehat. Tertanggung/konsumen merasa tidak pernah membaca atau pun diberi pertanyaan mengenai kondisi kesehatannya oleh agen pemasar. Hal ini yang merugikan para tertanggung/pemegang polis serta menciptakan ketidakseimbangan posisi antara perusahaan asuransi/pelaku usaha dan tertanggung/pemegang polis.

Pasal 2 ayat 3 dari Ketentuan Umum Polis Fortuna X-Tra, menyebutkan :

“Apabila anda dan/ atau Tertanggung dengan sengaja memberikan keterangan/ pernyataan umur atau jenis kelamin yang tidak sesuai dengan keadaan sebenarnya dalam Surat Pengajuan Asuransi Jiwa yang ditujukan pada Kami berhak untuk :

- a. Membatalkan polis ini sejak awal dan mengembalikan Nilai Akun, jika ada, setelah sebelumnya dikurangi dengan biaya-biaya dan/atau pajak yang timbul berkenaan dengan batalnya Polis maupun kewajiban-kewajiban lainnya (bila ada); atau
- b. Melakukan penyesuaian atas Biaya Asuransi yang seharusnya dibayarkan sesuai dengan perhitungan umur atau jenis kelamin yang sebenarnya, serta menagih kekurangan atau mengembalikan kelebihan pembayaran Biaya Asuransi.

Ada beberapa kasus kadang-kadang seseorang mempunyai tanggal lahir yang berbeda antara tanggal lahir yang tertera di kartu identitasnya dengan tanggal lahir yang tercantum dalam akta polis. Sementara dalam pengajuan SPAJ calon tertanggung/pemegang polis hanya diminta fotocopi kartu identitasnya saja. Apabila di kemudian hari terjadi klaim asuransi dan tertanggung atau pemegang polis menggunakan kartu identitas yang tanggal lahirnya telah disesuaikan dengan akta polis dan muncul ketidaksesuaian usia, maka perusahaan asuransi bisa melakukan pembatalan polis sesuai dengan yang tertera di atas. Dalam hal yang demikian **pelaku usaha mengalihkan tanggung jawabnya** dan mengakibatkan kerugian pada tertanggung /pemegang polis.

Pasal 4 ayat (1) huruf j :

“Anda wajib membayar premi dasar selama 3 (tiga) tahun polis pertama. Apabila dalam periode tersebut Premi Dasar belum juga anda bayarkan setelah melalui masa Leluasa, maka polis anda secara otomatis akan menjadi batal (walaupun Nilai Akun Premi Dasar lebih besar dari biaya-biaya yang timbul)”.

Klausul ini juga memuat **pengalihan tanggung jawab pelaku usaha**, karena terjadi pembatalan secara sepihak oleh pelaku usaha yang merugikan konsumen.

Pasal 17 ayat (4):

“Kami berhak sepenuhnya untuk menyetujui atau tidak menyetujui permohonan pemulihan polis yang diajukan”.

Klausula di atas sepintas merupakan klausula yang wajar ditetapkan oleh pelaku usaha, namun sebenarnya klausula ini **mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha**. Dalam kenyataannya banyak pemulihan yang ditolak oleh perusahaan asuransi atau bahkan perusahaan asuransi menurunkan uang pertanggungan. Hal ini dikarenakan alasan kesehatan tertanggung pada saat pemulihan dinilai oleh perusahaan asuransi dalam kondisi yang memungkinkan risiko yang lebih tinggi sehingga perusahaan asuransi menetapkan secara sepihak penurunan uang pertanggungan. Klausula ini berat

sebelah dan tidak adil bagi tertanggung atau pemegang polis.

2. Klausula baku yang memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa, muncul pada Pasal 6 ayat (3), Pasal 17 ayat (1), Pasal 7 ayat (4), Pasal 13, Pasal 18 ayat (1), Pasal 18 ayat (2), Pasal 10 ayat (2) Ketentuan Umum Polis Fortuna X-tra.

Pengurangan manfaat oleh pelaku usaha dalam asuransi ditunjukkan oleh pembatasan waktu pengajuan klaim. Keadaan tersebut sangat tidak adil, karena pembatasan waktu selambat-lambatnya 90 hari belum tentu waktu yang wajar dan cukup bagi konsumen. (Pasal 6 ayat (3). Klausul ini cenderung memberatkan ahli waris, karena dalam suasana yang masih diliputi suasana duka konsumen harus mengumpulkan berkas-berkas yang begitu banyak dan dibatasi dalam waktu 90 hari. Kadang-kadang keluarga dari tertanggung yang mengalami risiko jiwa tidak mengetahui bahwa tertanggung memiliki polis asuransi jiwa. Pembatasan waktu klaim menjadi lampau akibat tindakan perusahaan asuransi yang memperlambat proses klaim. Konsumen sangat dirugikan apabila ahli waris tertanggung mengajukan klaim lebih dari waktu yang ditentukan klausul di atas dan mengakibatkan klaim ditolak oleh perusahaan asuransi/pelaku usaha.

Pasal 7 ayat (4) ketentuan umum polis, menunjukkan hak otoritas perusahaan asuransi menutup jenis investasi yang sedang diikuti tertanggung/pemegang polis. Artinya pelaku usaha berhak mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa. Dalam hal ditutupnya jenis investasi tertanggung secara sepihak oleh perusahaan asuransi dengan pembatasan waktu 90 (sembilan puluh) hari akan mengakibatkan terganggunya pertumbuhan investasi

tertanggung/pemegang polis dan tentu saja hal ini akan merugikan tertanggung.

Pasal 13 ketentuan umum polis ini bermaksud untuk memberi kesempatan kepada konsumen untuk mempertimbangkan isi perjanjian asuransi yang akan dipatuhinya. Apabila konsumen tidak menyetujui isi polis, maka polis dapat dibatalkan. Pada prakteknya yang terjadi di lapangan, kadang-kadang polis diterima konsumen lebih dari 30 hari dari sejak diterbitkannya polis, karena pengiriman yang tidak tepat dan lain-lain. Sehingga konsumen tidak mempunyai waktu untuk mempelajari polisnya. Pembatasan waktu 30 hari oleh pelaku usaha tidak melihat bahwa tenggang waktu tersebut menjadi lampau, karena waktu pengiriman polis yang kadang-kadang membutuhkan lebih dari 14 hari. Klausul ini memberikan ketidakadilan bagi konsumen, karena pembatalan yang dilakukan melebihi masa *free look period* (hari sejak diterbitkannya polis ini) berakibat hangusnya seluruh premi yang sudah dibayar oleh tertanggung/pemegang polis.

Pasal 18 ayat (1) dari ketentuan umum polis ini juga cenderung mengabaikan kepentingan konsumen dalam hal menetapkan perusahaan asuransi memotong manfaat asuransi, apabila keadaan darurat dan terjadi perang. Kewenangan pelaku usaha dalam klausul ini memungkinkan keadaan yang semata-mata hanya mementingkan dan menguntungkan pelaku usaha dan cenderung mengabaikan kepentingan tertanggung/pemegang polis sebagai konsumen. Hal ini memungkinkan berkurangnya hasil investasi milik tertanggung/pemegang polis cukup besar, karena sejak awal tidak ditetapkan besar potongan yang dilakukan oleh perusahaan asuransi. Oleh karena itu klausul ini sangat merugikan konsumen. Pasal 7 ayat (1) dari ketentuan umum polis.

Pasal ini menyatakan pemberian hak kepada perusahaan asuransi/pelaku usaha untuk melakukan tindakan sepihak serta mengurangi

manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa asuransi. Kurs nilai tukar mata uang penetapannya ditentukan oleh pelaku usaha. Seharusnya penentuan kurs ini diatur dalam klausul tersendiri, dimana terdapat pengaturan yang jelas mengenai penetapan kurs mata uang. Apabila sepenuhnya ditentukan pihak pelaku usaha, maka memungkinkan pelaku usaha memilih kurs yang lebih menguntungkan pelaku usaha.

3. Klausula baku yang menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan, dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya

- a. **Pasal 7 ayat (8) dari Ketentuan Umum Polis Fortuna X-tra**, menyatakan bahwa perusahaan asuransi mempunyai wewenang menentukan besarnya biaya pengelolaan investasi dan sepenuhnya dari waktu ke waktu merubah biaya pengelolaan investasi tersebut. Hal tersebut dirasakan sangat tidak adil untuk konsumen yang tidak mempunyai posisi tawar dalam menentukan biaya pengelolaan investasinya. Hal ini ditambah dengan kewenangan pelaku usaha untuk merubah biaya investasi dari waktu ke waktu semakin tidak menjamin keseimbangan posisi tawar antara pelaku usaha dan konsumen. Keadaan ini sangat tidak menguntungkan bagi konsumen dan dilarang oleh Pasal 18 ayat (1) huruf g Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999.
- b. **Pasal 8 ayat (2) dari Ketentuan Umum Polis Fortuna X-tra** menyatakan bahwa : Biaya-biaya terdiri dari : Biaya Akuisisi, pengelolaan investasi, administrasi, asuransi, top-up, pengalihan, pembatalan *free look*.
- c. **Pasal 9 ayat (3) Ketentuan Umum Polis**

Fortuna X-tra menyatakan : "Kami sepenuhnya berhak dari waktu ke waktu untuk menetapkan hari perhitungan Nilai Unit sebagaimana dimaksud dalam pasal ini".

Penetapan hari perhitungan nilai unit oleh pelaku usaha akan sangat mempengaruhi hasil investasi yang akan diterima konsumen. Klausul ini memberikan kedudukan yang kuat bagi pelaku usaha untuk mengatur penetapan hari perhitungan nilai yang tentu saja dapat memberikan keuntungan nilai yang lebih besar bagi pelaku usaha. Ini sangat merugikan pihak konsumen, akan lebih baik apabila penentuan hari perhitungan nilai diatur dalam aturan yang lebih jelas sehingga memberikan jaminan keseimbangan hak antara pelaku usaha dan konsumen agar nampak keadilan diantara kedua belah pihak.

d. Pasal 10 ayat (3) dan 11 ayat (3) dari Ketentuan Umum Polis Fortuna X-tra.

Pasal ini menyatakan tunduknya konsumen pada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/ atau perubahan lanjutan yang dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya, hal ini bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) huruf g Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999.

e. Pasal 11 ayat (5) dari Ketentuan Umum Polis Fortuna X-tra

Pasal ini menyatakan penetapan kurs nilai tukar oleh pihak pelaku usaha mempengaruhi hasil investasi yang akan diterima konsumen. Klausul ini memberikan kedudukan yang kuat bagi pelaku usaha untuk mengatur penetapan kurs nilai tukar yang tentu saja dapat memungkinkan keuntungan nilai yang lebih besar bagi pelaku usaha. Hal ini juga merugikan konsumen yang seharusnya penentuan nilai kurs tukar diatur dalam aturan yang lebih

jasas, sehingga memberikan jaminan keseimbangan hak antara pelaku usaha dan konsumen.

C. Simpulan

Akibat digunakannya syarat-syarat baku dalam suatu perjanjian yang dikenal dengan perjanjian baku, bukanlah merupakan fenomena baru dalam perkembangan hukum perjanjian. Tentunya "draft-draft" kontrak yang telah tercetak dan termodel, dari satu sisi dapat dipahami sebagai suatu bentuk pelayanan yang tidak dapat dihindarkan, mengingat begitu banyak para tertanggung yang akan dilayani dan begitu beragamnya bentuk-bentuk jasa pertanggung yang ditawarkan kepada calon tertanggung. Oleh karena itu perlu diakui bahwa dalam prakteknya pada dunia bisnis, penggunaan perjanjian baku sangat diperlukan dalam sebuah pasar yang melibatkan produksi dan distribusi yang bersifat massal untuk alasan efisiensi dan kepraktisan. Keadaan ini sering disalahgunakan oleh pelaku usaha yang pada umumnya memiliki posisi yang kuat dan memanfaatkan konsumen sebagai pihak yang lemah.

Ketentuan umum polis Asuransi Jiwa PT AIA Financial produk Fortuna X-tra terdapat klausula baku yang memberatkan calon pemegang polis/tertanggung selaku konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 18 ayat 1,2,3,4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999.

Saran

Akibat ketidakseimbangan yang terefleksi pada penggunaan perjanjian baku dibutuhkan campur tangan dari pemerintah. Oleh karena itu perlu sosialisasi dan pengkajian Undang Undang Perlindungan Konsumen secara kontinu, terutama terhadap perusahaan asuransi jiwa dan sebagai tindakan hukumnya perlu pemberian sanksi atas penerapan klausula yang bertentangan dengan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku (Literatur):

- Badruzaman, Mariam Darus, 1986, *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Sudut Perjanjian Baku*, BPHN, Simposium Aspek-Aspek Hukum Masalah Perlindungan Konsumen, Bandung: Binacipta
- Badruzaman, Mariam Darus, 1989, *Perjanjian Kredit Bank*, Bandung : Alurni
- Dewan Asuransi Indonesia, 1996, *Kamus Istilah Asuransi Jiwa*, Jakarta: Dewan Asuransi Indonesia
- Emiasara, Anita, 2011, *Akibat Penggunaan Klausula Baku pada Perjanjian Asuransi Jiwa dikaitkan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Semarang: .Program MKn
- Hartono, Sri Rejeki, 2008 *Hukum Asuransi Dan Perusahaan Asuransi*, Jakarta : Sinar Grafika
- Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, 2004, *Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Pers
- Muhammad, Abdulkadir, 2006, *Hukum Asuransi Indonesia*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti
- Muliadi Nur, 2008, *Asas Kebebasan Berkontrak dengan Perjanjian Baku*, Labels
- Sendra, Ketut, 2004, *Konsep Dan Penerapan Asuransi Jiwa Unit Link Proteksi Sekaligus Investasi*, Jakarta: PPM
- Setiawan, R, 1979, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, Bandung: Bina Cipta
- Shidarta, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia
- Simanjuntak, Emmy Pangaribuan, 1975, *Hukum Pertanggung (Pokok-Pokok Pertanggung Kerugian, Kebakaran, dan Jiwa)*, Yogyakarta: Seksi Hukum Dagang Fakultas Hukum Universitas Gajah Mada
- Soekanto, Soerjono, 1986, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: Universitas Indonesia
- Soemitro, Ronny Hanitijo, 1988, *Metode Penelitian Hukum Dan Jurimetri*, Jakarta: Ghalia Indonesia

B. Peraturan Perundang-Undangan:

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang dan Undang-Undang Kepailitan.

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 Tentang Usaha Perasuransian.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

C. Majalah:

Jurnal Hukum Bisnis, *Peluang dan Tantangan Industri Asuransi*, Yayasan Pengembangan Hukum Bisnis, Jakarta, Volume 22, Nomor 2 Tahun 2003

P. Yuwono, Angger, 2003, Kompas