

## PELAKSANAAN PENGAWASAN ASURANSI JIWASRAYA OLEH OJK PROVINSI SUMATERA BARAT DI KOTA PADANG

**Muhammad Thariq, Sukirno, Paramita Prananingtyas**

Program Studi Magister Kenotariatan  
Fakultas Hukum Universitas Diponegoro  
E-mail : mhdthoriq5@gmail.com

### **Abstract**

OJK is a state institution established under Law Number 21 of 2011 that functions to organize an integrated regulatory and supervision system for an integrated regulation and supervision system for all activities in the financial services sector in the banking sector, capital market, the non-bank financial services sector such as Insurance, Pension Funds, Financing Institutions, and other Financial Services Institutions. The aim is to know how jiwasraya insurance supervision by OJK the province of west sumatra in padang. Research methodology used namely juridical empirical. But the area for surveillance such as the branch of the jiwasraya insurance at padang, OJK was not carried out surveillance directly, financial services authority carried out surveillance indirectly through, duty the arrangement, where financial services authority gave the regulation on certain things through the OJK and do the implementation of POJK number 1 / POJK.07 / 2013 about consumer protection in sector. financial services. In the case of Settlement of Consumer complaints, OJK cannot act directly before consumers are required, in this case policy holders to be able to settle in advance with financial service business actors, if no agreement is reached with new consumer complaint businesses This can be followed up by the OJK.

**Keywords: role, independent, settlement**

### **Abstrak**

OJK adalah lembaga negara yang dibentuk berdasarkan UU Nomor 21 Tahun 2011 yang berfungsi menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan baik di sektor perbankan, pasar modal, sektor jasa keuangan non-bank seperti Asuransi, Dana Pensiun, Lembaga Pembiayaan, dan Lembaga Jasa Keuangan lainnya. Penulisan bertujuan untuk dapat mengetahui bagaimana pengawasan asuransi Jiwasraya oleh OJK Provinsi Sumatera Barat di Kota Padang. Metode penelitian yang digunakan yaitu yuridis empiris. Untuk pengawasan didaerah seperti kantor cabang Asuransi Jiwasraya Padang, Otoritas Jasa Keuangan tidak dilakukan pengawasan secara langsung, OJK dilakukan pengawasan secara tidak langsung melalui tugas, pengaturan, dimana OJK memberikan pengaturan terhadap hal tertentu melalui peraturan Otoritas Jasa Keuangan dan melakukan pengimplementasian terhadap POJK Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang perlindungan Konsumen disektor Jasa Keuangan. Dalam hal Penyelesaian pengaduan Konsumen, OJK tidak dapat bertindak langsung diwajibkan terlebih dahulu konsumen dalam hal ini pemegang polis untuk dapat menyelesaikan terlebih dahulu dengan pelaku usaha jasa keuangan, apabila tidak tercapai kesepakatan dengan pelaku usaha baru pengaduan konsumen tersebut dapat ditindak lanjuti oleh OJK.

**Kata kunci: peran, independen , penyelesaian**

## A. Pendahuluan

Globalisasi dalam sistem keuangan dan pesatnya kemajuan dibidang teknologi informasi serta inovasi finansial telah menciptakan sistem keuangan yang sangat kompleks, dinamis dan saling berkaitan dengan antar subsektor keuangan baik dalam hal produk maupun kelembagaan. Banyaknya permasalahan lintas sektoral disektor jasa keuangan, yang meliputi tindakan moral hazard, belum optimalnya perlindungan konsumen jasa keuangan, dan terganggunya stabilitas sistem keuangan semakin mendorong diperlukanya pembentukan lembaga pengawasan disektor jasa keuangan yang terintegrasi.

Pertimbangan dalam pembentukan Undang-Undang Nomor 21 tahun 2011 tentang Otoritas Jasa keuangan dinyatakan bahwa untuk mewujudkan perekonomian nasional yang mampu tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, diperlukan kegiatan didalam sektor jasa keuangan yang terselenggara secara teratur, adil transparant dan akuntabel, serta mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, dan juga mampu untuk melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat. Oleh karena itu Otoritas Jasa Keuangan memiliki kewenangan untuk melakukan pengawasan terhadap kegiatan didalam sektor jasa keuangan agar mewujudkan perekonomian nasional yang baik.(Sastrawidjaja, 2003) Maka berdasarkan pertimbangan tersebut diperlukan otoritas jasa keuangan yang memiliki fungsi, tugas dan wewenang pengaturan dan pengawasan terhadap kegiatan di sektor jasa keuangan secara terpadu, independen,dan akuntabel. Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan kosnumen dalam pasal 30 disebutkan bahwa pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan ketentuan peraturan perundang-undangan diselenggarakan oleh pemerintah, masyarakat, dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.

Pada tanggal 31 Desember 2012 pemerintah Indonesia membentuk suatu lembaga yang melakukan pengawasan dalam lembaga keuangan yaitu Otoritas Jasa Keuangan yaitu lembaga negara yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 yang berfungsi menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan didalam sektor jasa keuangan.(Keuangan, 2015) baik di sektor perbankan, pasar modal, dan sektor keuangan non-bank seperti asuransi, dana pensiun, lembaga pembiayaan, dan lembaga jasa keuangan lainnya. Otoritas Jasa Keuangan adalah lembaga independen dan bebas dari campur tangan pihak lain yang mempunyai fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan, dan penyidikan.(“<http://www.ojk.go.id>,” n.d.)

Pasal 6 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan menyatakan bahwa Otoritas Jasa Keuangan melaksanakan tugas pengaturan dan pengawasan terhadap :

- a. Kegiatan jasa keuangan disektor perbankan
- b. Kegiatan jasa keuangan disektor pasar modal
- c. Kegiatan jasa keuangan di sektor perasuransian, dana pensiun, lembaga pembiayaan, dan lembaga jasa keuangan lainnya.

Kamus Besar Bahasa Indonesia, pengawasan berasal dari kata awas yang artinya memperhatikan baik- baik, dalam arti melihat sesuatu dengan cermat dan seksama, tidak ada lagi kegiatan kecuali memberi laporan berdasarkan kenyataan yang sebenarnya dari apa yang diawasi. Sedangkan menurut yang dikemukakan oleh George R Terry, pengawasan adalah proses penentuan apa yang harus dicapai yaitu standart, apa yang sedang dilakukan, yaitu menilai pelaksanaan dan bila perlu melakukan perbaikan sehingga pelaksanaan sesuai dengan rencana yaitu selaras dengan standart.

Otoritas Jasa Keuangan juga diamanahkan untuk memberikan perlindungan konsumen. Aturan tentang perlindungan konsumen tersebut diatur Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang perlindungan konsumen disektor jasa keuangan. Pasal 1 angka 2 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan menjelaskan konsumen adalah pihak yang menempatkan dananya dan memanfaatkan pelayanan yang tersedia di lembaga jasa keuangan, antara lain nasabah pada perbankan, pemodal di pasar modal, pemegang polis perasuransian dan peserta pada dana pensiun. Pasal 1 angka 3 Peraturan Jasa keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 menyebutkan bahwa perlindungan konsumen adalah perlindungan terhadap konsumen dengan cakupan perilaku pelaku usaha jasa keuangan. salah satu pelayanan yang diberikan dalam rangka memberikan perlindungan konsumen tersebut yaitu menerima pengaduan dari tertanggung asuransi. Fungsi pengawasan yaitu :

1. Untuk mendapatkan keberhasilan dan pencapaian tujuan serta target sesuai dengan indikator yang ditetapkan.
2. Mengambil langkah klarifikasi dan koreksi atas penyimpangan yang mungkin ditemukan.
3. Melakukan berbagai alternatif solusi atas berbagai masalah yang terkait dengan pencapaian tujuan perusahaan.(Handoko, 2011)

Asuransi menurut Undang-Undang Nomor 40 tahun 2014 BAB I Pasal 1 (ayat 1) Asuransi adalah perjanjian antara dua pihak yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis,

yang menjadi dasar bagi penerimaan premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan untuk:

- a. Memberikan pergantian pada tertanggung atau pemegang polis karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita tertanggung atau pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti.
- b. Memberikan pembayaran yang didasarkan pada meninggalnya tertanggung atau pembayaran yang didasarkan pada hidupnya tertanggung dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan dan atau didasarkan pada hasil pengelolaan dana.

Pihak tertanggung berkewajiban membayarkan sejumlah premi kepada penanggung sesuai dengan perjanjian polis yang telah di setujui kedua belah pihak, sedangkan hak yang didapat oleh tertanggung adalah mendapatkan klaim dari pihak tertanggung apabila terjadi risiko yang telah diperjanjikan didalam polis asuransi tersebut. Selain itu hak penanggung adalah menghimpun premi yang telah dibayarkan oleh tertanggung, dan kewajiban dari penanggung adalah memberikan penggantian terhadap apa yang telah diperjanjikan didalam polis asuransi. Oleh sebab itu adanya hak dan kewajiban masing masing pihak baik penanggung maupun tertanggung menyebabkan asuransi perlu untuk dapat diawasi agar terciptanya keadilan dan keseimbangan antara tertanggung dan penanggung tersebut.

Asuransi Jiwasraya yang tengah menghadapi masalah yaitu gagal bayar dalam pembayaran polis yang telah jatuh tempo pada bulan Oktober 2018. Perusahaan asuransi jiwa tertua di Indonesia ini terpaksa menunda kewajiban pembayaran polis yang telah jatuh tempo sebesar 802 Milyar dan perusahaan memilih untuk menyicil pembayaran polis tersebut kepada 1.286 Polis yang sudah jatuh tempo. Gagal bayar terhadap pemegang polis asuransi yang telah jatuh tempo disebabkan oleh kesalahan investasi pada periode 2007-2012, Jiwasraya menempatkan dananya pada repo saham. Transaksi repo (Repurchase Agreemen) adalah pinjaman yang diberikan berupa agunan berupa saham. Pinjaman tersebut menawarkan bunga yang tinggi, mengingat pada bulan Oktober 2018. Akibat tekanan likuiditas menyebabkan jiwasraya sepakat untuk menunda pembayaran polis polis yang telah jatuh tempo.

Berdasarkan permasalahan gagal bayar polis asuransi oleh jiwasraya serta fungsi pengawasan yang sangat penting yang telah dijabarkan tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penulisan dan penelitian yang berjudul Pelaksanaan Pengawasan Asuransi Jiwasraya oleh Otorita Jasa Keuangan Provinsi Sumatera Barat di Kota Padang. Penulisan bertujuan untuk dapat mengetahui bagaimana pengawasan asuransi Jiwasraya oleh Otoritas

Jasa Keuangan Provinsi Sumatera Barat di Kota Padang. Karena dapat disimpulkan bahwa pengawasan sangat penting dilakukan agar terciptanya industri keuangan yang sehat dan terlindungi, agar masyarakat dapat memberikan kepercayaan terhadap dana atau premi yang diberikan kepada pihak asuransi. Serta kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pengawasan asuransi Jiwasraya Oleh Otoritas Jasa Keuangan Sumatera Barat dalam rangka memberikan perlindungan bagi pemegang polis di Kota Padang.

#### - Kerangka Teori

Teori memberikan penjelasan dengan cara mengorganisasikan dan mensistematiskan masalah yang dibicarakan dan teori juga bisa mengandung subjektivitas apabila berhadapan dengan suatu fenomena yang cukup kompleks seperti hukum ini (Rahardjo, 2005) . Adapun teori yang digunakan dalam jurnal ini yaitu Teori keadilan menurut John Rawls.

Gagasan utama teori keadilan John Rawls adalah menyajikan konsep keadilan yang menggenarlisasikan dan mengangkat teori kontrak social ke tingkat abstraksi yang lebih tinggi. Untuk melakukan hal ini gagasan yang menandainya adalah bahwa prinsip-prinsip keadilan bagi struktur dasar masyarakat merupakan tujuan dari kesepakatan.

Situasi sosial kita adalah adil jika melalui rangkaian kesepakatan hipotesis ini kita bisa dimasukkan kedalam sistem aturan umum yang mendefinisikannya. Setiap orang mendapati dirinya terlahir dalam posisi tertentu di masyarakat tertentu, dan sifat posisi tersebut secara material mempengaruhi proses kehidupannya. Namun sebuah masyarakat yang memenuhi prinsip-prinsip keadilan sebagai fairness menjadi dekat dengan sebuah masyarakat skema sukarela. Sebab ia memenuhi prinsip-prinsip dimana orang-orang yang bebas dan setara bisa setuju di dalam situasi yang fair. Dalam pengertian ini, para anggotanya adalah otonom dan kewajibannya mereka anggap sukarela (Rawls, 2011)

#### - Permasalahan

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan pengawasan Asuransi Jiwasraya yang dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Sumatera Barat di Kota Padang dalam rangka memberikan perlindungan bagi pemegang polis di kota padang.
2. Bagaimana peranan Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Sumatera barat dalam penyelesaian pengaduan konsumen dalam rangka memberikan perlindungan bagi konsumen di Kota Padang.

- Kebaruan/orisinalitas

Untuk memperkuat hasil penelitian, maka di perlukan kajian terhadap penelitian terdahulu yang di harapkan akan memaksimalkan penelitian yang penulis buat, kemudian di ikuti dengan penjabaran faktor pembeda antara fokus penelitian penulis dan fokus penelitian terdahulu yang menjadi rujukan penelitian ini. Berikut merupakan penelitian terdahulu yang dapat dijadikan rujukan oleh penulis:

1. “Otoritas Jasa Keuangan dalam mengajukan permohonan pailit perusahaan asuransi” yang ditulis oleh Eri Lukmanul Hakim Pulungan (2018). Jurnal ini membahas mengenai penerapan OJK dalam menyelesaikan klaim asuransi pada perkara PT. Bumi Asih Jaya dan Analisis hukum terhadap pertimbangan majelis hakim (*ratio decidendi*) yang menolak permohonan pailit yang diajukan oleh Otoritas Jasa Keuangan terhadap PT. Bumi Asih Jaya asuransi pada perkara PT. Bumi Asih Jaya.(Pulungan, 2018)
2. “Otoritas Jasa Keuangan dalam perkara kepailitan perusahaan asuransi” yang ditulis oleh Muhammad alfi, Etty Susilowati, dan Siti Mahmudah (2017). Jurnal ini membahas mengenai Kewenangan OJK dalam kepailitan perusahaan asuransi dan akibat hukum putusan pailit terhadap perusahaan asuransi.(Alfi, 2017)
3. “Analisis penyelesaian kontrak asuransi melalui lembaga Otoritas Jasa Keuangan” yang ditulis oleh B. Rini Heryanti, Dewi Tuti Muryati, dan Efi Yulistyowati (2017). Jurnal ini membahas mengenai kewenangan OJK dalam penyelesaian sengketa hukum kontrak asuransi dan kedudukan BMAI kedepannya setelah didirikannya OJK.(Heryanti, Muryati, & Yulistyowati, 2017)

Jadi perbedaan pembahasan dari artikel lainnya adalah penulis membahas mengenai pelaksanaan pengawasan Asuransi Jiwasraya yang dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Sumatera Barat di Kota Padang dalam rangka memberikan perlindungan bagi pemegang polis dikota padang dan peranan Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Sumatera barat dalam penyelesaian pengaduan konsumen dalam rangka memberikan perlindungan bagi konsumen di Kota Padang.

## **B. Metode Penelitian**

Penelitian hukum merupakan suatu kegiatan ilmiah yang didasarkan pada metode, sistematis dan pemikiran tertentu, yang bertujuan untuk mempelajari sesuatu atau beberapa gejala hukum tertentu, dengan cara menganalisis, melakukan pemeriksaan mendalam terhadap faktor hukum tersebut, kemudian mengusahakan pemecahan atas permasalahan yang timbul didalam gejala gejala yang bersangkutan.(Soekanto, 1986) Metode penelitian yang digunakan yaitu yuridis empiris, maksudnya adalah penelitian hukum dengan melihat

norma hukum yang berlaku dan menghubungkannya dengan fakta yang ada dilapangan sehubungan dengan permasalahan yang ditemui dalam penelitian.(Asikin, 2004). Sumber dan jenis data dalam penelitian ini diperlukan data yang bersumber dari Penelitian kepustakaan (*library research*) dan penelitian lapangan (*field research*), merupakan penelitian yang dilakukan terhadap buku-buku, karya ilmiah undang-undang, literatur yang berkaitan dengan penelitian dan melakukan wawancara dengan pejabat yang berwenang di Otoritas jasa keuangan Kota Padang bagian yaitu Staf edukasi dan perlindungan Konsumen.

### **C. Hasil Penelitian Dan Pembahasan**

#### **1. Pelaksanaan Pengawasan Asuransi Jiwasraya oleh Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Sumatera Barat dalam rangka memberikan perlindungan Hukum Bagi pemegang Polis di Kota Padang**

Asuransi Jiwasraya merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang perasuransian. PT Asuransi Jiwasraya adalah badan usaha milik negara Indonesia yang berkantor pusat di Jakarta. Asuransi Jiwasraya dibangun pada tahun 1859. Asuransi Jiwasraya merupakan Perusahaan asuransi jiwa yang pertama kali ada di indonesia. (“Asuransi Jiwasraya,” n.d.) Di kota Padang Kantor Cabang Asuransi Jiwasraya berada di Jalan pemuda Nomor 8B, Olo Padang, Kota Padang Sumatera Barat.

Untuk dapat tercapainya tujuan fungsi dan tugas Otoritas Jasa Keuangan dalam pengawasan lembaga jasa keuangan diseluruh wilayah indonesia, maka diperlukan kantor regional yang melaksanakan tugas dan fungsi dari otoritas jasa keuangan tersebut. Pembentukan Kantor wilayah Otoritas Jasa Keuangan dapat didirikan didalam dan diluar wilayah Indonesia, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. “Otoritas jasa keuangan dapat mempunyai kantor didalam dan diluar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia yang dibentuk dengan sesuai dengan kebutuhan” Kantor Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Sumatera Barat merupakan kantor wilayah yang didirikan untuk mendukung dalam melaksanakan tugas terhadap lembaga jasa keuangan pada seluruh wilayah Sumatera Barat. Kantor Otoritas Jasa Keuangan Sumatera Barat beralamat di Jalan Khatib Sulaiman Nomor 68, Lolong Belanti, Padang Utara, Kota Padang, Sumatera Barat, 25137.

Otoritas Jasa Keuangan adalah lembaga negara yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 yang berfungsi menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan baik di sektor perbankan, pasar modal, dan sektor jasa keuangan non-bank seperti Asuransi, dana pensiun, lembaga pembiayaan, dan lembaga jasa keuangan lainnya. Otoritas Jasa

Keuangan dibentuk dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan jasa keuangan terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel, serta mampu mewujudkan sistem keuangan yang timbul secara berkelanjutan dan stabil, serta mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat.

Dengan tujuan dibentuknya Otoritas Jasa keuangan diharapkan dapat mendukung kepentingan sektor jasa keuangan nasional sehingga mampu meningkatkan daya saing nasional. Selain itu, Otoritas Jasa Keuangan harus mampu menjaga kepentingan nasional antara lain, meliputi sumber daya manusia, pengelolaan, pengendalian, disektor jasa keuangan, dengan tetap mempertimbangkan aspek positif globalisasi.(Sutedi, 2014)

Otoritas Jasa Keuangan dibentuk dan dilandasi dengan prinsip-prinsip tata kelola yang meliputi independensi, akuntabilitas, pertanggung jawaban transparansi, dan kewajaran (*Fairness*). Sejalan dengan prinsip tata kelola dan asas-asas ini Otoritas Jasa keuangan mempunyai stuktur dengan prinsip "*cheks and balance*". Hal ini diwujudkan dengan melakukan pemisahan yang jelas antara Fungsi, tugas dan wewenang peraturan serta pengawasan.

Otoritas Jasa Keuangan termasuk lembaga independen dan bebas dari campur tangan pihak lain yang mempunyai fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan dan penyidikan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 21 tahun 2011. Sehingga pembentukan Undang-Undang Nomor 21 tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan merupakan upayaantisipasi terulangnya krisis yang melanda pada tahun 1998 yang telah memporak porandakan sistem keuangan indoneisa. Dengan demikian, diharapkan sektor jasa keuangan akan mampu berkontribusi dalam mewujudkan perekonomian nasional yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil melalui pengaturan dan pengawasan yang efektif dalam sektor jasa keuangan khususnya Asuransi.

Otoritas Jasa Keuangan merupakan sebuah lembaga negara yang mengemban fungsi pengawasan terhadap lembaga jasa keuangan baik bank maupun bukan bank. Kewenangan pengawasan yang dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan secara jelas dituangkan dalam Undang-Undang Nomor 21 tentang Otoritas Jasa Keuangan pasal 5 bahwa : Otoritas Jasa keuangan berfungsi menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegritas terhadap keseluruhan kegiatan disektor jasa keuangan. Berdasarkan Pasal 6 Undang-Undang No 21 tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan yang melakukan pengaturan dan pengawasan terhadap asuransi.

Pasal 9 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan: untuk melaksanakan tugas pengaturan dan pengawasan sebagaimana yang dimaksud pasal 6,



Tujuan dari dilakukan pengawasan terhadap Asuransi Jiwasraya oleh Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Sumatera Barat pertama adalah untuk melindungi konsumen, dalam hal asuransi konsumen juga disebut dengan pemegang polis. Kedua diharapkan dengan adanya pengawasan yang dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan diharapkan dapat mencegah praktik penyelenggaraan usaha disektor jasa keuangan yang dapat merugikan konsumen. Pelaksanaan Kewenangan Otoritas Jasa keuangan sebagai lembaga pengawas dalam asuransi dapat dilakukan secara :

- A. Preventif yakni yaitu dalam bentuk aturan, pedoman bimbingan, dan pengarahan kepada pelaku usaha jasa keuangan.
- B. Represif yakni dalam bentuk pemeriksaan, penyidikan dan penerapan sanksi-sanksi. Pengawasan represif ini dapat dilakukan apabila adanya penyimpangan yang dilakukan oleh pelaku usaha jasa keuangan.

Tujuan utama dari pengawasan tersebut adalah untuk menjaga kepercayaan masyarakat sebagai konsumen dibidang jasa keuangan. Berdasarkan wawancara dengan ibu Kristy Rosyemari Otoritas Jasa keuangan Provinsi sumatera Barat dalam melakukan pengawasan berkoordinasi dengan Otoritas Jasa Keuangan Pusat dalam melakukan pengawasan terhadap asuransi Jiwasraya dikarenakan kantor pusat dari Asuransi Jiwasraya berada di Jakarta.

Jadi dalam pelaksanaannya, pengawasan Otoritas Jasa Keuangan terhadap asuransi Jiwasraya didaerah dilakukan melalui kantor pusat Asuransi Jiwasraya tersebut. Kantor Asuransi Jiwasraya menyerahkan laporan kepada Otoritas Jasa Keuangan setiap 3 bulan sekali. Laporan tersebut apabila telah diaudit oleh Otoritas Jasa Keuangan, kemudian hasil audit tersebut diserahkan kembali kepada kantor pusat Asuransi Jiwasraya untuk dapat ditindaklanjuti oleh asuransi jiwasraya sebelum mengambil tindakan, karena pada prinsipnya jika terdapat penyimpangan maka penyelesaiannya diserahkan kepada pelaku usaha jasa keuangan untuk dilakukan perbaikan.

Dalam melaksanakan tugas pengawasan Otoritas Jasa keuangan terhadap Asuransi Jiwasraya dilaksanakan dengan berkoordinasi dengan Kantor pusat Asuransi Jiwasraya di Jakarta. Yang mana Otoritas Jasa Keuangan melaksanakan fungsi pengawasan dalam bentuk pengawasan dan pemeriksaan terhadap Laporan Pelaku usaha jasa keuangan, baik itu laporan keuangan disertai laporan lain seperti pengaduan konsumen yang direkap oleh Asuransi Jiwasraya Kantor Pusat dari seluruh regional dan kantor cabang, jadi Otoritas Jasa keuangan hanya melakukan pengawasan dan pemeriksaan terhadap laporan yang telah direkap dari seluruh kantor cabang dan kantor regional pelaku usaha jasa keuangan yang

bersangkutan. Sedangkan untuk kantor cabang dan kantor regional, Otoritas Jasa Keuangan tidak melakukan pengawasan secara langsung, itu dilakukan untuk demi keefektifan dan keefisienan dalam melakukan pengawasan dan pemeriksaan. Untuk kantor Regional Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Sumatera Barat Otoritas Jasa Keuangan saat ini melakukan tugas pengawasan secara langsung hanya terhadap Bank Perkreditan Rakyat dan Bank Pembangunan Daerah yang mana dalam wilayah Sumatera Barat yaitu, Bank Pembangunan Daerah adalah Bank Nagari.

## **2. Peranan Otoritas Jasa Keuangan terhadap Pengaduan Konsumen dalam rangka memberikan Perlindungan Bagi pemegang polis.**

Tujuan dari dilakukannya pengawasan terhadap asuransi yang saat ini diemban Oleh Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Sumatera Barat adalah untuk melindungi Pemegang polis atau disebut juga dengan Konsumen. Pengertian Konsumen menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan yaitu POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen disektor jasa keuangan yaitu Pihak-Pihak yang menematkan dananya dan atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di Lembaga Jasa Keuangan antara lain nasabah pada perbankan, pemodal di Pasar Modal, pemegang Polis pada Perasuransian, dan peserta pada Dana Pensiun, berdasarkan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan. Dalam Rangka memberikan perlindungan bagi pemegang polis asuransi Otoritas Jasa keuangan meingimplementasikan:

- a) Otoritas Jasa Keuangan melaksanakan tugas peranan dalam rangka memberikan perlindungan bagi pemegang polis asuransi. Dari tugas dan pengaturan tersebut dikeluarkan ketentuan berupa peraturan, surat edaran. Yakni :
  - a. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.
  - b. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 18/POJK.07/2018 Tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.
  - c. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 2 /SEOJK.07/2014 tentang pelayanan dan penyelesaian Pengaduan Konsumen Pada pelaku usaha Jasa keuanagan
- b) Terhadap peraturan dan surat Edaran tersebut menimbulkan kewajiban bagi perusahaan untuk dapat menjalankannya. Dalam hal pengimplementasian Peraturan tersebut asuransi jiwaasraya dalam menjalankan Peraturan Otoritas Jasa keuangan No 18/POJK.07/2018 tentang layanan pengaduan konsumen disektor jasa keuangan. Ketentuan ini melahirkan kewajiban yang harus dipenuhi oleh perusahaan. Dalam pasal 2 POJK Nomor 18/POJK.07/2018 tentang layanan pengaduan konsumen disebutkan

bahwa : tujuan layanan pengaduan adalah melakukan penyelesaian pengaduan dalam memberikan perlindungan konsumen.

Dalam rangka melakukan tugas pengaturan, Otoritas Jasa Keuangan mengeluarkan ketentuan-ketentuan baik dalam bentuk Peraturan Otoritas Jasa Keuangan, Surat Edaran Otoritas Jasa keuangan. Berikut peran Otoritas Jasa Keuangan dalam rangka memberikan perlindungan bagi pemegang polis di Kota Padang yang dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Sumatera Barat :

- a. Otoritas Jasa Keuangan memberikan perlindungan Konsumen, yang meliputi: Memberikan jaminan bagi konsumen untuk mendapatkan informasi dan mencegah terjadi kesalahpahaman yang dapat merugikan konsumen. Berdasarkan pasal 4 peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen disektor jasa keuangan yang mana pelaku usaha jasa keuangan wajib memberikan informasi mengenai produk dan atau layanan yang akurat, jujur, jelas dan tidak menyesatkan terkait hak dan kewajiban konsumen.
- b. Membuka Pelayanan Pengaduan,terlebih dahulu Pelaku usaha Jasa keuangan, pelaku usaha jasa keuangan bahwa untuk menyelesaikan mekanisme pelayanan pengaduan konsumen yang meliputi :
  - 1) Menyiapkan perangkat yang memadai untuk pelayanan pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha lembaga jasa keuangan.
  - 2) Membuat mekanisme pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha jasa keuangan.
  - 3) Memfasilitasi penyelesaian pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha lembaga jasa keuangan sesuai dengan peraturan perundang-undangan disektor jasa keuangan. Oleh Otoritas Jasa Keuangan Amanat dari pasal tersebut dilaksanakan melalui surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan yaitu SEOJK.07/2014 tentang pelayanan penyelesaian pengaduan konsumen pada Pelaku Usaha Jasa keuangan, dinyatakan bahwa :
    - a. Modul disusun sebagai acuan bagi pelaku usaha jasa keuanagan dalam merencanakan dan melaksanakan pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan dan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan.
    - b. Pelaku usaha jasa keuangan harus menyampaikan laporan pengaduan konsumen dan tindak lanjutnya secara berkala setiap 3 bulan sekali yaitu Maret, Juni, September, dan Desember.

- c. Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib melayani dan menyelesaikan pengaduan Konsumen dan penyelesaiannya max 20 hari kerja, dapat diperpanjang 20 hari kerja.
- d. Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib mempunyai sistem dan prosedur pelayanan dan pengaduan Pengaturan mengenai tata kelola perusahaan yang baik bagi perusahaan perasuransian.

Tujuan utama dari dilakukannya pengawasan terhadap lembaga jasa keuangan bukan bank termasuk asuransi yang diemban oleh Otoritas jasa Keuangan adalah untuk melindungi konsumen, mencegah praktik penyelenggaraan usaha disektor jasa keuangan oleh pelaku usaha jasa keuangan yang dapat merugikan kosumen.(Hartono, 2008) Serta untuk menjaga kepercayaan masyarakat sebagai konsumen di sektor jasa keuangan, akan tetapi sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha jasa keuangan masih sering terjadi. Sebagai lembaga yang melakukan pengawasan terhadap pelaku usaha jasa keuangan dalam hal ini asuransi, Otoritas Jasa Keuangan diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 21 tahun 2011 untuk dapat meberikan perlindungan kepada konsumen, diantaranya dalam hal terjadi sengketa antar konsumen dengan pelaku usaha, Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Sumatera Barat dalam rangka memberikan perlindungan bagi pemegang polis di Kota Padang, Layanan tersebut berupa :

1. Penerimaan Informasi

Penerimaan informasi yang dimaksud adalah Otoritas Jasa keuangan provinsi Sumatera Barat menerima penerimaan informasi dari masyarakat atau konsumen serta pihak manapun terkait suatu perusahaan jasa keuangan.

2. Memberikan Informasi kepada konsumen

Memberikan informasi disini maksudnya dalam rangka memberikan perlindungan konsumen, Oritas Jasa Keuangan Provinsi Sumatera Barat meberikakan informasi kepada konsumen terkait bagaimana posisi lembaga jasa keuangan tersebut.

3. Menerima Pengaduan Konsumen

Dalam memberikan perlindungan konsumen, Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Sumatera Barat menerima pengaduan konsumen dengan cara pemberian Fasilitas penyelesaian pengaduan konsumen oleh Otoritas Jasa Keuangan dilakukan terhadap pengaduan yang berindikasi sengketa disektor jasa keuangan terhadap suatu lembaga jasa keuangan asuransi. Dengan syarat, yaitu :

- a) Konsumen mengalami kerugian finansial yang ditimbulkan oleh Pelaku usaha jasa keuangam dibidang perbankan, pasar modal, dana pensiun, Asuransi Jiwa,

Pembiayaan Perusahaan Gadai, atau penjaminan, paling banyak sebesar Rp.500.000.000,00(Lima ratus juta rupiah), pelaku usaha jasa keuangan di bidang asuransi umum paling banyak sebesar Rp.750.000.000,00 ( Tujuh ratus lima puluh juta rupiah)

- b) Konsumen mengajukan permohonan secara tertulis disertai dengan dokumen pendukung yang berkaitan dengan pengaduan.

Pada paraktiknya, terdapat alur atau prosedur dalam penyelesaian pengaduan konsumen oleh Otoritas Jasa Keuangan :

1. Otoritas Jasa Keuangan terlebih dahulu menyiapkan perangkat yang memadai berupa blanko pengaduan konsumen untuk pelayanan pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha jasa keuangan.
2. Otoritas Jasa Keuangan mewajibkan pelaku usaha jasa keuangan untuk melaporkan secara berkala adanya pengaduan konsumen dan tindak lanjut pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen kepada Otoritas Jasa Keuangan setiap 3 bulan sekali yaitu Pada bulan Maret, Juni, September dan Desember dan menyelesaikan pengaduan paling lambat 20 hari kerja sejak diterimanya pengaduan dan dapat diperpanjang 20 hari kerja untuk kondisi tertentu dengan syarat perpanjangan waktu tersebut wajib diberitahukan secara tertulis kepada konsumen yang mengajukan pengaduan tersebut.
3. Pelaku usaha jasa keuangan diwajibkan untuk memiliki sistem pengendalian internal terkait dengan perlindungan konsumen.
4. Pelaku usaha jasa keuangan juga diwajibkan untuk menunjuk satu orang pegawai untuk menangani penyelesaian pengaduan konsumen. Setelah menerima pengaduan konsumen, pelaku usaha jasa keuangan wajib melakukan pemeriksaan internal atas pengaduan secara kompeten, benar dan objektif, melakukan analisis untuk memastikan kebenaran pengaduan tersebut. Jika pengaduan tersebut benar maka diwajibkan pelaku usaha jasa keuangan untuk menyatakan permintaan maaf dan menawarkan ganti rugi atau perbaikan produk dan layanan.
5. Apabila tidak tercapai kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha maka permasalahan dapat diselesaikan dipengadilan atau diluar pengadilan. Dalam hal penyelesain masalah melalui pengadilan, Otoritas Jasa Keuangan berwenang mengajukan gugatan.
6. Otoritas Jasa Keuangan dalam penyelesaian masalah ini menunjuk fasilitator untuk melaksanakan fungsi penyelesaian pengaduan yang dituangkan dalam perjanjian

fasilitasi. Pelaksanaan fasilitasi paling lambat dilaksanakan 30 hari sejak ditanda tangannya perjanjian.

7. Apabila para pihak sepakat maka akan dibuatkan akta kesepakatan, apabila tidak terjadi kesepakatan maka akan dibuat berita acara hasil fasilitasi otoritas jasa keuangan yang juga ditanda tangani konsumen dan pelaku usaha jasa keuangan. Hal tersebut dilakukan Oleh Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Sumatera Barat. Bidang Edukasi dan perlindungan konsumen mempunyai fungsi pemberian dukungan melalui pengaturan dan perlindungan konsumen, pelayanan konsumen, serta pembelaan hukum. Perlindungan konsumen dalam rangka memperlancar pengaturan dan pengawasan terhadap kegiatan industri keuangan.

Bidang edukasi dan perlindungan konsumen terbagi menjadi dua departemen, pertama departemen literasi dan keuangan inklusif dan kedua departemen perlindungan konsumen. Kewenangan dalam bertindak pada departemen perlindungan konsumen Otoritas Jasa Keuangan yang bertujuan untuk terciptanya tujuan dari Otoritas Jasa Keuangan diberikan dalam BAB VI (Enam ) Pasal 28-31 Undang-Undang Nomor 21 tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan sebagai landasan hukum utama, serta peraturan perundang Undangan lain yang memberikan kewenangan kepada Otoritas Jasa Keuangan untuk melaksanakan perlindungan konsumen dan Masyarakat dalam sektor keuangan.

#### **D. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan tentang pelaksanaan pengawasan asuransi Jiwasraya oleh Otoritas Jasa keuangan Provinsi Sumatera Barat dalam rangka memberikan perlindungan bagi pemegang polis di Kota Padang, maka penulis menyimpulkan sebagai berikut :

1. Dalam hal pengawasan asuransi Jiwasraya oleh Kantor Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Sumatera Barat dalam rangka memberikan perlindungan bagi pemegang polis di Kota padang, Otoritas Jasa Keuangan melaksanakan fungsi pengawasan secara langsung melalui tugas dan pemeriksaan berkoordinasi dengan Kantor Pusat Pelaku Usaha Jasa Keuangan dalam hal ini kantor pusat Asuransi Jiwasraya di Jakarta, Dalam hal menjalan pengawasan asuransi Jiwasraya padang, Otoritas Jasa Keuangan melaksanakan fungsi pengawasan secara langsung melalui tugas pengawasan dan pemeriksaan berkoordinasi dengan kantor pusat Pelaku Usaha Jasa Keuangan dalam hal ini kantor pusat Asuransi Jiwasraya. Jadi pengawasan secara langsung dilakukan oleh kantor otoritas Jasa Keuangan Pusat di Jakarta, sedangkan pengawasan untuk pengawasan didaerah seperti kantor cabang Asuransi Jiwasraya Padang, Otoritas Jasa Keuangan tidak dilakukan

pengawasan secara langsung, Otoritas Jasa Keuangan dilakukan pengawasan secara tidak langsung melalui tugas, pengaturan, dimana Otoritas Jasa Keuangan memberikan pengaturan terhadap hal tertentu melalui peraturan Otoritas Jasa Keuangan dan melakukan pengimplementasian terhadap POJK Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang perlindungan Konsumen disektor Jasa Keuangan.

2. Dalam hal Penyelesaian pengaduan Konsumen, Otoritas Jasa Keuangan tidak dapat bertindak langsung diwajibkan terlebih dahulu konsumen dalam hal ini pemegang polis untuk dapat menyelesaikan terlebih dahulu dengan pelaku usaha jasa keuangan, apabila tidak tercapai kesepakatan dengan pelaku usaha baru pengaduan konsumen tersebut dapat ditindak lanjuti oleh Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Sumatera Barat.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Asikin, Z. and ammiruddin. (2004). *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: PT. Raja GrafindoPersada.
- Handoko, T. H. (2011). Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. In *Pengantar Manajemen*.
- Hartono, S. R. (2008). *Hukum Asuransi dan Perusahaan Asuransi*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Keuangan, O. J. (2015). *Buku Saku Otoritas Jasa Keuangan*.
- Rahardjo, S. (2005). *Ilmu Hukum*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Rawls, J. (2011). *Teori Keadilan ; Dasar-Dasar Filsafat Politik untuk Mewujudkan Kesejahteraan Sosial dalam Negara*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sastrawidjaja, M. S. (2003). *Aspek-Aspek Hukum Asuransi Dan Surat Berharga*. Bandung: Alumni.
- Soekanto, S. (1986). Pengantar Penelitian Hukum (Introduction of Legal Research). *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta.
- Sutedi, A. (2014). Aspek Hukum Pengadaan Barang dan Jasa dan Berbagai Permasalahannya. In *Jakarta: Sinar Grafika*.

### JURNAL

- Alfi, S. and M. (2017). Kewenangan Otoritas Jasa Keuangan Dalam Perkara Kepailitan Perusahaan Asuransi. *Penyelesaian Sengketa Gugatan Filipina Terhadap China Mengenai Laut China Selatan Melalui Permanent Court of Arbitration*, 6(1), 1–9. Retrieved from <https://media.neliti.com/media/publications/54185-ID-kewenangan-otoritas-jasa-keuangan-dalam.pdf>
- Heryanti, B. R., Muryati, D. T., & Yulistyowati, E. (2017). Analisis Penyelesaian Kontrak Asuransi

Melalui Lembaga Otoritas Jasa Keuangan. *Jurnal Dinamika Sosial Budaya*, 17(2), 210.  
<https://doi.org/10.26623/jdsb.v17i2.474>

Pulungan, E. (2018). PERANAN OTORITAS JASA KEUANGAN DALAM MENGAJUKAN PERMOHONAN PAILIT PERUSAHAAN ASURANSI (Studi Kasus Perusahaan Asuransi PT.Bumi Asih Jaya). *Usu Law Journal*, 6(4), 77–93.

#### **SUMBER ONLINE**

<http://www.ojk.go.id>. (n.d.). diakses tanggal 18 November 2018

<https://ekonomi.kompas.com/read/2018/11/19/103923926/ketika-nasabah-menanti-kepastian-jiwasraya-bayar-polis>. (2018). diakses tanggal 2 Desember 2018

#### **UNDANG-UNDANG DAN PERATURAN**

Penjelasan atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. (n.d.).

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. (n.d.).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. (1999).