

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
ASURANSI JIWA ATAS KEPASTIAN HUKUM DALAM
PERJANJIAN ELEKTRONIK DI PT GENERALI
INDONESIA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Syarat

Mendapatkan Gelar Sarjana Hukum

Oleh:

DIRA ALEAHIRA

NPM: 1906200540



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

2024



BERITA ACARA
UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI SARJANA
BAGI MAHASISWA PROGRAM STRATA I

Panitia Ujian Sarjana Strata-I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Senin, tanggal 1 April 2024, Jam 08.30 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan, menimbang:

MENETAPKAN

NAMA	: DIRA ALFAHIRA
NPM	: 1906200540
PRODI/BAGIAN	: HUKUM/ HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI	: PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ASURANSI JIWA ATAS KEPASTIAN HUKUM DALAM PERJANJIAN ELEKTRONIK DI PT. GENERALI INDONESIA
Dinyatakan	: () Lulus Yudisium dengan predikat sangat baik (B+) Lulus, memperbaiki () Tidak Lulus

Setelah lulus, dinyatakan berhak dan berwenang mendapatkan gelar Sarjana Hukum (SH) dalam Bagian Hukum Perdata.

PANITIA UJIAN

Ketua

Dr. FAISAL, S.H., M.Hum
NIDN: 0122087502

Sekretaris

Dr. ZAINUDDIN, S.H., M.H.
NIDN: 0118047901

ANGGOTA PENGUJI:

1. Dr. Mhd Teguh Syuhada Lubis, S.H., M.H.
2. Taufik Hidayat Lubis, S.S, S.H., M.H.
3. Fajriawaty, S.H., M.H.

- 1.
- 2.
- 3.



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bisa menjawab tantangan ke depan dengan
kompetensi dan integritas

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS HUKUM

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/AK.KPI/PT/XU/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fahum.umsu.ac.id> fahum@umsu.ac.id [fahum@umsu.ac.id](#) [umsu.ac.id](#) [umsu.ac.id](#) [umsu.ac.id](#) [umsu.ac.id](#)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

Pendaftaran Skripsi Sarjana Strata I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, bagi:

NAMA : DIRA ALFAHIRA
NPM : 1906200540
PRODI/BAGIAN : HUKUM / HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ASURANSI JIWA ATAS KEPASTIAN HUKUM DALAM PERJANJIAN ELEKTRONIK

PENDAFTARAN : 28 Maret 2024

Dengan diterimanya Skripsi ini, sesudah lulus dari Ujian Skripsi penulis berhak memakai gelar:

SARJANA HUKUM (S.H)

Diketahui
DEKAN FAKULTAS HUKUM


Dr. Faisal, S.H., M.Hum.
NIDN: 0122087502

PEMBIMBING


Fajriawati S.H., M.H.
NIDN: 0122027401

Unggul | Cerdas | Terpercaya



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menulisi surat di atas, pastikan
nama dan angkanya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XI/2022
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<http://fahum.umsu.ac.id> fahum@umsu.ac.id [fahum@umsu.ac.id](#) [umsu.ac.id](#) [umsu.ac.id](#) [umsu.ac.id](#) [umsu.ac.id](#)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

NAMA : DIRA ALFAHIRA
NPM : 1906200540
PRODI/BAGIAN : HUKUM/HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
ASURANSI JIWA ATAS KEPASTIAN HUKUM DALAM
PERJANJIAN ELEKTRONIK

**DISETUJUI UNTUK DISAMPAIKAN
KEPADA PANITIA UJIAN SKRIPSI**

Medan, 7 Maret 2024

DOSEN PEMBIMBING

Fajriawati, S.H., M.H
NIDN : 0122027401



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya
Bila mengabdikan diri agar dituliskan
citra dan langganya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XI/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fahum.umsu.ac.id> fahum@umsu.ac.id [fahum@umsu.ac.id](#) [umsu.ac.id](#) [umsu.ac.id](#) [umsu.ac.id](#) [umsu.ac.id](#)

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dira Alfahira
NPM : 1906200540
Program : Strata – I
Fakultas : Hukum
Program Studi : Hukum
Bagian : Hukum Perdata
Judul Skripsi : Perlindungan hukum terhadap konsumen asuransi jiwa atas kepastian hukum dalam perjanjian elektronik

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian / karya saya sendiri. Kecuali bagian – bagian yang dirujuk sumbernya.

Dan apabila ternyata dikemudian hari skripsi ini merupakan hasil plagiat atau merupakan karya orang lain, maka dengan ini saya menyatakan bersedia menerima sanksi akademik dari Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Medan, 20 Maret 2024





UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 99/SK/BAN-PT/Akred/PT/01/2019
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<http://fahum.umsu.ac.id> fahum@umsu.ac.id [fahum@umsu.ac.id](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA

NAMA : DIRA ALFAHIRA
NPM : 1906200540
PRODI/BAGIAN : Ilmu Hukum/ HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ASURANSI Jiwa ATAS KEPASTIAN HUKUM DALAM PERJANJIAN ELEKTRONIK
Pembimbing : FAJRIAWATI, S.H., M.H

TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	TANDA TANGAN
8-11-23	Diskusi Rumusan Masalah No.3	<i>[Signature]</i>
22-11-23	Tata cara penulisan dan Typo	<i>[Signature]</i>
25-11-23	Abstrak	<i>[Signature]</i>
29-11-23	Bob I	<i>[Signature]</i>
12-12-23	Bob II	<i>[Signature]</i>
21-12-23	Bob III	<i>[Signature]</i>
15-01-24	Penulisan footnote	<i>[Signature]</i>
31-01-24	konsep perlindungan di Generali kalau tidak bisa klaim	<i>[Signature]</i>
28-02-24	Bedah Buku	<i>[Signature]</i>
7-03-24	ACC	<i>[Signature]</i>

Diketahui,
DEKAN FAKULTAS HUKUM

[Signature]
(Dr. FAISAL, SH., M.Hum)

DOSEN PEMBIMBING

[Signature]
(Fajriawati, S.H., M.H)

ABSTRAK

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ASURANSI JIWA ATAS KEPASTIAN HUKUM DALAM PERJANJIAN ELEKTRONIK

Oleh: DIRA ALFAHIRA

Sistem asuransi elektronik (*online*) juga melakukan perjanjian secara *online* yang merupakan tidak perlu mempertemukan para pihak, karena didalam pembuatannya hanya menggunakan media elektronik. Secara bebas dapat dikatakan bahwa asuransi merupakan sebuah perjanjian yang menjadi dasar bagi penanggung pada satu pihak berjanji akan melakukan sesuatu yang bernilai bagi tertanggung sebagai pihak yang lain atas terjadinya kejadian tertentu. Tujuan dari penelitian ini yaitu, untuk mengetahui pengaturan hukum perjanjian elektronik dalam Hukum Perdata, untuk mengetahui perlindungan konsumen asuransi jiwa dalam perjanjian elektronik dan untuk mengetahui pertanggungjawaban perusahaan asuransi yang melakukan perjanjian elektronik dengan konsumen.

Penelitian ini adalah penelitian empiris dengan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini merupakan pendekatan sosiologi hukum, kemudian penelitian ini juga menggunakan pendekatan perundang-undangan (*statue approach*). Sifat penelitian deskriptif, sumber data Sumber bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu: data primer dan data sekunder, yang terdiri dari, bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, bahan hukum tersier. Alat pengumpulan data dalam penelitian ini, yaitu metode pengumpulan data studi pustaka (*bibliography study*). Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis kualitatif.

Hasil penelitian ini adalah pengaturan hukum perjanjian elektronik pada asuransi generalis yaitu, Indonesia membuat aturan hukum di bidang Teknologi Informasi yaitu dengan Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 jo Undang-undang Nomor 19 tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Perjanjian asuransi yang dilakukan menggunakan media elektronik dapat sah, maka perjanjian tersebut harus memenuhi syarat sah perjanjian menurut Pasal 1320 KUHPerdata. Dalam hal ini nasabah asuransi jiwa generalis harus mengisi SPAJ (Surat Permintaan Asuransi Jiwa), Fotokopi identitas diri yang masih berlaku, RIPLAY *Personal* (Ringkasan Informasi Produk dan Layanan) seperti ilustrasi asuransi yang di butuhkan serta yang telah di sepakati dan dokumen pendukung lainnya (bila Generalis Indonesia membutuhkannya) sebagai syarat penerbitan Polis. Kemudian calon nasabah wajib membayar Premi pertama saat mengajukan SPAJ. Premi tersebut sesuai dengan besaran Premi pada RIPLAY *Personal*. Perlindungan hukum asuransi generalis pada konsumen untuk mendapatkan klaim asuransi, yaitu Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa tertanggung pemegang polis yang dalam hal ini berkedudukan sebagai konsumen, memiliki hak yang dapat diatur dalam Undang-undang. Pada prinsipnya, nasabah akan mendapatkan jaminan perlindungan hukum oleh ketentuan peraturan perundang-undangan yang menetapkan berbagai ketentuan yang dilarang, sedangkan perusahaan asuransi membuat peraturan atau kebijakan yang dilarang peraturan perundang-undangan sehingga nasabah mendapat perlindungan hukum. Pertanggungjawaban perusahaan asuransi yang melakukan perjanjian elektronik asuransi jiwa dengan konsumen yaitu, pertanggungjawaban perusahaan asuransi jiwa dalam perjanjian elektronik harus mengikuti syarat sah nya suatu perjanjian dalam Pasal 1320 KUHPerdata. polis yang tidak berwujud di kirimkan melalu email merupakan bentuk perwujudan perjanjian asuransi yang telah disepakati oleh konsumen dengan perusahaan asuransi.

Kata Kunci: *Asuransi Jiwa, Kepastian Hukum, Perjanjian Elektronik*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah rabbil'alamin. Segala puji dan syukur ucapkan kehadirat Allah SWT karena senantiasa memberikan rahmat dan karunianya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini sebagaimana mestinya dengan segala kekurangan dan kelebihan. Sholawat beriringkan salam kepada Rasulullah SAW dan sahabatnya serta para pengikutnya hingga akhir zaman.

Adapun skripsi ini disusun untuk melengkapi syarat untuk menyelesaikan pendidikan S1 Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Skripsi ini masih kurang sempurna dalam hal isi maupun pemakaian bahasa, sehingga peneliti memohon kritikan yang membangun untuk penelitian selanjutnya. Dengan pengetahuan dan pengalaman yang terbatas akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Asuransi Jiwa Atas Kepastian Hukum Dalam Perjanjian Elektronik”.

Pada kesempatan ini peneliti mengucapkan banyak terima kasih dan rasa syukur kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini, diantaranya :

1. Bapak Prof. Dr.Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara
2. Bapak Dr.Faisal S.H. M.Hum selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
3. Bapak Dr. Zainuddin, S.H., M.Hum selaku Dekan I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
4. Ibu Atika Rahmi, S.H., M.H selaku Dekan III Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
5. Ibu Nurhilmiyah, S.H., M.H., selaku Kepala Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
6. Ibu Fajriawati, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing Skripsi, yang telah banyak membantu dan membimbing memberi kritik dan saran serta memberikan inspirasi dalam penulisan untuk penyempurnaan skripsi ini dan juga meluangkan waktu disela-sela kesibukannya untuk dapat berdiskusi dan bertukar pikiran mengenai permasalahan dalam skrips. Hal ini menjadi yang tidak dapat terlupakan begitu banyak ilmu yang saya terima selama bimbingan. Terima kasih kepada Ibu Fajriawati, S.H.,M.H., semoga ilmu yang diberikan dapat bermanfaat dan Ibu selalu diberikan kebahagiaan serta kesehatan, aamiin.

7. Seluruh Dosen pengajar dan pegawai Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah membantu kami mendapatkan informasi dan urusan kampus
8. Ibunda penulis yang telah memberikan kasih dan sayang kepada penulis mulai dari kecil sampai sekarang, dan selalu memberikan kepada penulis support dalam penulisan skripsi ini dan tanpa cinta dari ibunda mengkinskripsi ini tidak dapat di selesaikan.
9. Kepada tante dan om penulis yang telah menjadi wali penulis selama kuliah di Medan ini, dan terimakasih atas kasih dan sayangnya.
10. teman-teman seperjuangan terimakasih untuk bias bersama-sama melalui segala rintangan dalam perkuliahan saya harap kita bias sukses bersama-sama dan tidak melupakan.

Akhirnya tiada gading yang tak retak, retaknya gading karena alami, tiada orang tak bersalah, kecuali Illahi Rabbi. Mohon maaf atas segala kesalahan selama ini, begitupun disadari skripsi ini jauh dari sempurna. Untuk itu, diharapkan ada masukkan yang membangun untuk kesempurnaannya. Terimakasih semua, tiada yang lain di ucapkan selain kata semoga sekiranya mendapat balasan dari Allah SWT dan mudah-mudahan semuanya selalu dalam lindungan Allah SWT, Amin. Sesungguhnya Allah mengetahui akan niat baik hamba-hambanya.

Assalammualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Medan, Maret 2024

Hormat Saya

Dira Alfahira
1906200540

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
1. Rumusan Masalah.....	5
2. Tujuan Penelitian.....	6
3. Manfaat Penelitian.....	6
B. Definisi Operasional.....	7
C. Keaslian Penelitian.....	9
D. Metode Penelitian.....	11
1. Jenis Penelitian	11
2. Sifat Penelitian.....	12
3. Pendekatan Penelitian	12
4. Sumber Data	13
5. Alat Pengumpulan Data	14
6. Analisa Data	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
A. Pengaturan klausula baku asuransi jiwa dalam hak konsumen	16
B. Sejarah Asuransi.....	19
C. Prinsip Umum Asuransi Jiwa.....	23
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	28
A. Pengaturan Hukum Perjanjian Elektronik Pada Asuransi Generali .	28
B. Perlindungan Hukum Asuransi Jiwa Generali Pada Konsumen Untuk Mendapatkan Klaim Asuransi.....	44
1. Perlindungan hukum terhadap konsumen asuransi jiwa.....	44
2. Perlindungan hukum dalam pembayaran klaim asuransi jiwa generalis	60
C. Pertanggungjawaban Perusahaan Asuransi Jiwa Generali Yang Melakukan Perjanjian Elektronik Dengan Nasabah.....	65
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	74
A. Kesimpulan	74
B. Saran.....	76

DAFTAR PUSTAKA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan kemajuan teknologi dalam dunia bisnis saat ini mendorong setiap transaksi perdagangan dapat berlangsung secara tidak langsung secara *virtual*.¹ Sistem asuransi *online* para perusahaan hanya akan berinteraksi dengan mereka yang benar-benar tertarik dengan produk asuransi penjualan produk asuransi akan lebih mudah dilakukan.²

Sistem asuransi elektronik (*online*) juga melakukan perjanjian secara *online* yang merupakan tidak perlu mempertemukan para pihak, karena didalam pembuatannya hanya menggunakan media elektronik. Transaksi online menjadi pilihan karena memiliki keunggulan antara lain, lebih praktis, mudah dan dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun.³ Aplikasi *mobile* yang digunakan nasabah asuransi di Indonesia dapat secara mandiri melakukan transaksi elektronik selain mengakses informasi mengenai informasi polis yang dimiliki.⁴

Asuransi berarti pertanggungan. R.Sukardono guru besar hukum dagang menerjemahkannya asuransi yang berasal dari *Verzekeraar* dengan penanggung, yaitu pihak yang menanggung resiko. Sementara *Verzekerde* diterjemahkannya dengan tertanggung, yaitu pihak yang mengalihkan resiko atas kekayaan atau

¹ Holijah, 2020, *Hukum Penyelesaian Konsumen Berskala Kecil Di Indonesia*, Jakarta : Kencana, halaman.9

² H.S. Disemadi, 2021. *Urgensi regulasi khusus dan pemanfaatan artificial intelligence dalam mewujudkan perlindungan data pribadi di Indonesia*. Jurnal Wawasan Yuridika, 5(2), halaman. 177

³ Belly Riawan, I Made Mahartayasa, 2015 , “*Perlindungan Konsumen Dalam Kegiatan Transaksi Jual Beli Online Di Indonesia*”, Kertha Semaya, Vol. 03, No. 01, Januari, 2015, halaman 3

⁴Mucharor Djajil,2015,*Asuransi Dengan Teknologi Informasi*, Media Asuransi, halaman.10

jiwanya kepada tertanggung. Sedangkan Wirjono Prodjodikoro menggunakan istilah asuransi sebagai serapan dari *assurantie* (Belanda), Penjamin untuk penanggung dan terjamin untuk tertanggung.⁵

Secara bebas dapat dikatakan bahwa asuransi merupakan sebuah perjanjian yang menjadi dasar bagi penanggung pada satu pihak berjanji akan melakukan sesuatu yang bernilai bagi tertanggung sebagai pihak yang lain atas terjadinya kejadian tertentu, sebuah perjanjian yang menjadi dasar bagi satu pihak mengambil alih suatu resiko yang dihadapi oleh pihak yang lain atas imbalan pembayaran sejumlah premi.⁶

Permasalahan yang selalu dialami oleh nasabah selaku tertanggung yaitu sulitnya memperoleh pembayaran ganti kerugian ketika *evenement* terjadi. Padahal tujuan dari tertanggung sebagai pemegang polis atau nasabah mengikatkan diri dalam perjanjian asuransi adalah untuk menerima ganti kerugian bila terjadi suatu peristiwa yang tidak diduga menimpa objek asuransi (*evenement*) yaitu peristiwa yang dimana asuransi diadakan tidak dipastikan terjadi dan tidak diharapkan terjadi. Dalam hukum asuransi, *evenement* yang menjadi beban penanggung merupakan peristiwa penyebab timbulnya kerugian atas obyek asuransi. Selama belum terjadi penyebab timbulnya kerugian, selama itu pula bahaya yang mengancam obyek asuransi disebut resiko. Apabila resiko itu sungguh-sungguh menjadi kenyataan, maka resiko berubah menjadi evenemen, yaitu peristiwa yang menimbulkan kerugian.⁷

⁵ Abdulkadir Muhammad, 2011, *Hukum Asuransi Indonesia*, Cet ke 5. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti. Halaman.7.

⁶Ramlan, 2019, *Hukum Perusahaan Jenis-jenis Perusahaan di Indonesia*, (Medan: Pustaka Prima), halaman.335-336

⁷ Abdul Kadir Muhammad, 2002, *Hukum Asuransi Indonesia*, Jakarta: PT. Citra Aditya Bakti, halaman. 120

Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi dalam bisnis asuransi salah satunya menghasilkan polis elektronik atau *e-polis*. *E-polis* merupakan dokumen polis asuransi dalam bentuk elektronik yang diterbitkan oleh perusahaan asuransi kepada nasabah berisi kontrak perjanjian. Kebutuhan akan perlindungan atau jaminan asuransi bersumber dari keinginan untuk mengatasi ketidak pastian.

Akibat dari model pemasaran telemarketing ini jika dilihat dari syarat perikatannya, penyebabnya dikarenakan, model pemasaran ini seharusnya merupakan hanya perjanjian prakontrak saja yang diwujudkan melalui telekomunikasi, sedangkan perikatannya tetap harus diselenggarakan dengan penandatanganan polis.⁸ Isi perjanjian umumnya disusun oleh perusahaan asuransi menjadi sesuatu yang baku atau standar. Pada praktiknya sering terjadi permasalahan antara tertanggung dan penanggung, perjanjian asuransi merupakan suatu kontrak yang sensitif.

Risiko dalam asuransi merupakan ketidakpastian akan terjadinya suatu peristiwa yang dapat menimbulkan kerugian ekonomis.⁹ Risiko yang timbul dapat bersumber dari bencana alam, kecelakaan, penyakit, kelalaian, ketidak mampuan, kesalahan, kegagalan, ataupun adanya wanprestasi atau ingkarjanji dari berbagai sebab-sebab lain.¹⁰ Salah satu yang banyak di temui yaitu permasalahan sengketa adanya perlakuan wanprestasi atau ingkar janji dapat terjadi dalam bentuk:¹¹

- a. Tidak melakukan apa yang disangupi akan dilakukannya

⁸Adyan Agit Pratama, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap PerjanjianPerpanjangan Asuransi Melalui Telemarketing, Jurnal Universitas Diponegoro. Vol. 6. No.1, 2017 , halaman 3

⁹Elda Aldira Laniza Zainal, *Hukum Asuransi*, Jakarta: PT. Cipta Ghading Artha, halaman.18

¹⁰ A. Junaedy Ganie,2013, *Hukum Asuransi Indonesia*,Sinar Grafika, Jakarta, halaman.2

¹¹ Fajriawati, *Penyelesaian Sengketa Perbankan Syariah Melalui Litigasi dan Non Litigasi Di Medan*, Jurnal Sosial dan Ekonomi, Vol.2, 2022, Halaman 144

- b. Melaksanakan apa yang dijanjikan, tapi tidak sebagaimana yang dijanjikan
- c. Melakukan apa yang dijanjikan tapi terlambat
- d. Melakukan sesuatu yang menurut kontrak tidak boleh dilakukan

Perjanjian elektronik merupakan perjanjian yang seluruhnya lahir atau sebagian lahir dengan bantuan dan fasilitas di atas jaringan komputer yang saling terhubung. Perjanjian tersebut termuat dalam dokumen elektronik dan media elektronik lainnya. Sergio Meldonado mengklasifikasi 3 (tiga) macam bentuk yang dapat menerbitkan perjanjian elektronik: pertama, kontrak yang dilahirkan antara dua orang manusia fisik (*physical person*). Kedua, kontrak yang lahir antara seorang manusia fisik dengan sebuah sistem komputer. Ketiga, kontrak yang lahir antara dua sistem komputer.¹²

Perjanjian atau kontrak elektronik diatur dalam Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Pada pasal 18 menyebutkan transaksi yang dibuat secara elektronik yang dituangkan dalam perjanjian elektronik mengikat para pihak. Pengakuan kontrak elektronik sebagai suatu bentuk perjanjian dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata masih merupakan permasalahan yang pelik. Pasal 1313 KUH Perdata mengenai definisi perjanjian memang tidak menentukan bahwa suatu perjanjian harus dibuat secara tertulis. Asuransi merupakan salah satu bentuk perjanjian sebagaimana dalam KUH Perdata. Dalam Pasal 255 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) menyatakan bahwa : “Pertanggungjawaban harus dilakukan secara tertulis dengan akta, yang diberi nama polis”.¹³

¹² Dyah Ayu Artanti, dkk, *Keabsahan Kontrak Elektronik Dalam Pasal 18 Ayat 1 UU ITE Ditinjau Dari Hukum Perdata Indonesia*, Jurnal *Ica Of Law* Vol.1 No.1, 2020, Halaman 89

¹³ Kitab Undang-Undang Hukum Dagang

Menurut ketentuan Pasal 255 KUHD perjanjian asuransi harus dibuat secara tertulis dalam bentuk akta yang disebut polis yang memuat kesepakatan, syarat=syarat khusus dan janji-janji khusus yang menjadi dasar pemenuhan hak dan kewajiban para pihak (penanggung dan tertanggung) dalam mencapai tujuan asuransi. Dengan demikian, polis merupakan alat bukti tertulis tentang gtelah terjadinya perjanjian asuransi antara tertanggung dan penanggung.¹⁴

Semakin pesatnya perkembangan teknologi membuat kebutuhan akan adanya transaksi yang mudah, cepat, dan murah telah membuat beberapa Perusahaan asuransi menawarkan *e-polis* sebagai salah satu upaya menarik konsumen. Kemudahan bertransaksi melalui internet yang terkesan mudah dan efisien sangat menguntungkan Perusahaan Asuransi dan juga konsumen (tertanggung). Sedangkan dalam regulasi terbaru terkait Undang-undang Nomor 40 tahun 2014 tentang Perasuransian, tidak terdapat definisi dari Polis. Pengertian dari polis hanya terdapat pada Kitab Undang-undang Hukum Dagang.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka judul skripsi ini adalah **“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Asuransi Jiwa Atas Kepastian Hukum Dalam Perjanjian Elektronik.”**

1. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas dapat ditarik beberapa permasalahan yang akan menjadi batasan pembahasan dari penelitian ini, adapun permasalahannya yaitu:

- a. Bagaimana pengaturan hukum perjanjian elektronik pada asuransi generalis?
- b. Bagaimana perlindungan hukum asuransi generalis pada konsumen untuk mendapatkan *claim* asuransi?

¹⁴ Ida Nadirah, 2019, *Hukum Dagang dan Bisnis Indonesia*, Medan: CV Pustaka Prima, halaman.207

- c. Bagaimana pertanggungjawaban perusahaan asuransi generali dalam perjanjian elektronik?

2. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penulisan dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaturan hukum perjanjian elektronik pada asuransi generali
2. Untuk mengetahui perlindungan hukum asuransi generali pada konsumen untuk mendapatkan klaim asuransi
3. Untuk mengetahui Pertanggungjawaban perusahaan asuransi generali dalam perjanjian elektronik

3. Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang akan di teliti, faedah penelitian ini sekiranya dapat berguna baik secara teoritis maupun secara praktis, yaitu sebagai berikut:

- a. Secara teoretis, hasil penelitian ini ditujukan agar dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu yang di teliti dari segi teoritis, dengan kata lain hasil penelitian ini dapat memajukan dan dapat dijadikan sebagai pemikiran baru untuk perkembangan ilmu khususnya perkembangan ilmu di bidang hukum dan penelitian ini juga dapat memperkuat atau melemahkan teori yang sudah di teliti sebelumnya.
- b. Secara praktis, hasil penelitian ini ditujukan agar dapat bermanfaat dalam penyelesaian masalah yang sering didapati di dalam masyarakat khususnya

dalam permasalahan perlindungan konsumen dalam perjanjian elektronik asuransi jiwa

B. Definisi Operasional

Definisi Operasional atau Kerangka Konsep adalah Kerangka yang Menggambarkan hubungan antara definisi-definisi / konsep-Konsep khusus yang akan di teliti.¹⁵ Definisi operasional dalam penelitian ini yaitu:

1. Perlindungan konsumen adalah Istilah konsumen berasal dari bahasa asing, *consumer* (Inggris); dan *consumenten* (Belanda). Konsumen umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjual-belikan lagi.¹⁶ Pasal 4 huruf h UUPK, konsumen berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Sedangkan, pelaku usaha itu sendiri sesuai Pasal 7 huruf g UU PK berkewajiban memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Konsumen dimanapun mereka berada, dari segala bangsa, berdasarkan Perlindungan Konsumen (*Guidelines for Consumer Protection*) tahun 1985, yang dikeluarkan oleh Persatuan Bangsa-Bangsa (PBB) dan sekaligus menghimbau seluruh anggotanya untuk memberlakukannya di negara

¹⁵ Faisal, et.al, 2023. *Pedoman Penulisan dan Penyelesaian Tugas Akhir Mahasiswa*, Medan: CV. Pustaka Prima, halaman 5.

¹⁶ Janus Sidabolok, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. (Bandung: Citra Aditya Bakti). Halaman. 17.

masing-masing, menyatakan bahwa konsumen mempunyai 5 (lima) hak dasar sosialnya yang harus dipenuhi yaitu;¹⁷

- a. Hak untuk mendapatkan informasi yang jelas, benar, dan jujur,
 - b. Hak untuk mendapatkan ganti rugi;
 - c. Hak untuk mendapatkan kebutuhan dasar manusia (cukup pangan dan papan);
 - d. Hak untuk mendapatkan lingkungan yang baik dan bersih serta kewajiban untuk menjaga lingkungan; dan
 - e. Hak untuk mendapatkan pendidikan dasar
2. Perjanjian elektronik adalah perjanjian atau kontrak yang juga dilakukan secara elektronik dan sesuai dengan Pasal 1 butir 17 UUIITE disebut sebagai kontrak elektronik yakni perjanjian yang dimuat dalam dokumen elektronik atau media elektronik lainnya. Dengan kemudahan berkomunikasi secara elektronik, maka perdagangan pada saat ini sudah mulai merambat ke dunia elektronik. Transaksi dapat dilakukan dengan kemudahan teknologi informasi, tanpa adanya halangan jarak. Penyelenggaraan transaksi elektronik dapat dilakukan baik dalam lingkup publik ataupun privat. Dalam dunia e-commerce dikenal dua pelaku, yaitu merchant/pelaku usaha yang melakukan penjualan dan buyer/customer/konsumen yang berperan sebagai pembeli. Selain pelaku usaha dan konsumen, dalam transaksi jual beli melalui media internet juga melibatkan provider sebagai penyedia jasa layanan jaringan internet dan bank sebagai sarana pembayaran.¹⁸

¹⁷Sentosa Sembiring, 2006, *Himpunan Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Perundang-undangan yang terkait*, (Bandung: Nuansa Aulia), halaman 12.

¹⁸Peter Scisco, 2003, *Electronic Commerce dalam Microsoft, Microsoft Encarta Reference Library 2003, Microsoft Corporation*, Jakarta: Ensiklopedi Elektronik, halaman. 19.

3. Asuransi jiwa adalah . Di Indonesia, selain istilah asuransi digunakan juga istilah pertanggungan. Pemakaian kedua istilah ini mengikuti istilah dalam bahasa Belanda, yaitu *assurantie* (asuransi) dan *verzekering* (pertanggungan). Di Inggris digunakan istilah *insurance* dan *assurance* yang mempunyai pengertian sama. Istilah *insurance* digunakan untuk asuransi kerugian sedangkan *assurance* digunakan untuk asuransi jiwa.¹⁹ Menurut Undang-Undang Perasuransian, Usaha Asuransi Jiwa adalah usaha yang menyelenggarakan jasa penanggulangan risiko yang memberikan pembayaran kepada pemegang polis, tertanggung, atau pihak lain yang berhak dalam hal tertanggung meninggal dunia atau tetap hidup, atau pembayaran lain kepada pemegang polis, tertanggung, atau pihak lain yang berhak pada waktu tertentu yang diatur dalam perjanjian, yang besarnya telah ditetapkan dan/atau didasarkan pada hasil pengelolaan dana. Fungsi dari asuransi jiwa dapat dikatakan yaitu memberikan jaminan tersedianya sejumlah uang tunai, atau memberi manfaat penghasilan bagi keluarga atau ahli waris tertanggung bilamana tertanggung tersebut meninggal dunia. Polis-polis asuransi jiwa yang mempunyai sifat tabungan, mempunyai fungsi utama selain tersedianya sejumlah uang pada saat tertanggung meninggal dalam masa pertanggungan, juga menyediakan sejumlah uang bagi tertanggung bila mencapai usia tertentu atau pada masa selesai kontrak, yang dapat digunakan sebagai modal keluarga di hari tua.²⁰

C. Keaslian Penelitian

¹⁹Radiks Purba , 1997, *Mengenai Asuransi Angkutan Darat dan Udara*, Jakarta, Djambatan, halaman.40.

²⁰ R Ali Rido,1986, *Hukum Dagang Tentang Aspek-Aspek Dalam Asuransi Udara, Asuransi Jiwa dan Perkembangan Perseroan Terbatas*, Bandung: Remadja Karya, halaman.177.

Persoalan perlindungan konsumen dalam perjanjian elektronik (*online*) asuransi jiwa bukanlah hal yang baru. Oleh karenanya penulis meyakini telah banyak peneliti-peneliti sebelumnya yang mengangkat tentang perlindungan konsumen dalam perjanjian elektronik asuransi jiwa sebagai tajuk dalam penelitian. Namun berdasarkan bahan kepustakaan yang ditemukan baik melalui searching via internet maupun penelusuran kepustakaan dari lingkungan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dan perguruan tinggi lainnya, peneliti tidak menemukan penelitian yang sama dengan tema dan pokok bahasan yang diteliti terkait “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Asuransi Jiwa Atas Kepastian Hukum Dalam Perjanjian Elektronik.”

Dari beberapa judul penelitian yang pernah diangkat oleh peneliti sebelumnya, ada dua judul yang hampir mendekati sama dengan penelitian dalam penulisan skripsi ini, antara lain:

1. Skripsi Fredy A.S NPM: 151010383, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, tahun 2020 yang berjudul "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Asuransi J.S Proteksi Extra Income Ditinjau Dari Undang-undang Nomor.40 Tahun 2014 Tentang Usaha Perasuransian (Studi PT. Asuransi Jiwa Seraya)." Perbedaannya dengan penelitian penulis terletak pada jenis dan pendekatan penelitian yang dilakukan, penulis menggunakan jenis penelitian yuridis normatif, pendekatan perundang-undangan (*Statu Approach*), sedangkan skripsi Fredy A.S jenis penelitian empiris sosiologis dan dengan pendekatan deskriptif analisis
2. Skripsi Nur Fadillah Atmajida NPM : 24153056, Mahasiswa Fakultas Hukum Ekonomi Syariah, Universitas Islam Negeri Sumatra Utara tahun 2020 yang

berjudul “ Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah PT Prudential Life Assurance Di Kota Medan Tentang Wakaf Manfaat Asuransi Dan Manfaat Investasi Pada Asuransi Jiwa Syariah (Tinjauan Terhadap Fatwah No: 106/DSN-MUI/X/2016).” Perbedaan dengan penelitian penulis terletak pada permasalahan penelitian, dalam penelitian ini peneliti mengangkat tentang perlindungan konsumen dalam perjanjian elektronik (*online*) asuransi jiwa, sedangkan skripsi Nur Fadillah Atmajida mengangkat tentang wakaf manfaat asuransi dan investasi asuransi jiwa syariah.

Secara konstruktif , substansi dan pembahasan terhadap kedua penelitian tersebut di atas berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis saat ini. Dalam kajian yang penulis angkat kedalam bentuk skripsi ini mengarah kepada aspek penelitian khusus terkait kajian Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Asuransi Jiwa Atas Kepastian Hukum Dalam Perjanjian Elektronik.

D. Metode Penelitian

Agar mendapatkan hasil yang maksimal, maka metode yang dipergunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian empiris ,yaitu suatu metode penelitian hukum yang berfungsi untuk melihat hukum dalam artian nyata dan meneliti bagaimana bekerjanya hukum di lingkungan masyarakat. Dikarenakan dalam penelitian ini meneliti orang dalam hubungan hidup di masyarakat, maka metode penelitian hukum empiris dapat dikatakan sebagai penelitian hukum sosiologis.

Dapat dikatakan bahwa penelitian hukum yang diambil dari fakta-fakta yang ada di dalam suatu masyarakat, badan hukum atau lembaga pemerintah.²¹

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini merupakan pendekatan sosiologi hukum merupakan pendekatan yang menganalisis tentang bagaimana reaksi dan interaksi yang terjadi ketika sistem norma itu bekerja di dalam masyarakat.²² Kemudian penelitian ini juga menggunakan pendekatan perundang-undangan (*statue approach*), yaitu pendekatan yang dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani.²³ Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan hukum konsumen, Undang-Undang Nomor 40 tahun 2014 tentang Perasuransian, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 23/POJK.05/2015 Tahun 2015 tentang Produk Asuransi dan Pemasaran Produk Asuransi, Pasal 1313 KUHPerdata dan Pasal 255 KUHD.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif yaitu merupakan penelitian yang bertujuan menggambarkan secara cermat karakteristik dari fakta-fakta (individu, kelompok atau keadaan) dan untuk menentukan frekuensi sesuatu terjadi. Seperti permasalahan dalam penelitian ini, yaitu Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Asuransi Jiwa Atas Kepastian Hukum Dalam Perjanjian Elektronik.

3. Pendekatan Penelitian

²¹Muhaimin,2020, *Metode Penelitian Hukum* , NTB: Mataram University Perss, halaman.83

²²Fajar, Mukti ND dan Yulianto Achmad, 2010, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta , halaman.47

²³ Ibid, halaman. 93

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini merupakan pendekatan sosiologi hukum merupakan pendekatan yang menganalisis tentang bagaimana reaksi dan interaksi yang terjadi ketika sistem norma itu bekerja di dalam masyarakat.²⁴ Kemudian penelitian ini juga menggunakan pendekatan perundang-undangan (*statue approach*), yaitu pendekatan yang dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani.²⁵ Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan hukum konsumen, Undang-Undang Nomor 40 tahun 2014 tentang Perasuransian, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 23/POJK.05/2015 Tahun 2015 tentang Produk Asuransi dan Pemasaran Produk Asuransi, Pasal 1313 KUHPerduta dan Pasal 255 KUHD.

4. Sumber Data

Sumber bahan hukum yang digunakan dalam melakukan penelitian ini, yaitu:

- a. Data Primer, yaitu data primer yang bersumber dari data utama yaitu masyarakat (responden dan informan) yang terkait langsung dengan objek penelitian dengan wawancara yaitu, melakukan tanya jawab secara langsung antara peneliti dengan responden atau narasumber atau informan untuk mendapatkan informasi serta membuat kuisisioner yaitu, merupakan daftar pertanyaan yang disusun secara tertulis berdasarkan proposal penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data primer secara langsung dari responden yang ditentukan sebelumnya di lokasi penelitian. Kegiatan pengumpulan data

²⁴ Fajar, Mukti ND dan Yulianto Achmad, 2010, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta , halaman.47

²⁵ Ibid, halaman. 93

primer melalui kuisioner dilakukan dengan cara menyampaikan daftar kuisioner kepada responden yang dituju.²⁶

b. Data sekunder, yaitu merupakan data yang diperoleh melalui bahan kepustakaan, seperti peraturan perundang-undangan, dokumen, laporan, buku ilmiah dan hasil penelitian terdahulu, yang terdiri dari:

1. Bahan hukum primer, yaitu bahan hukum yang membuat orang taat hukum, meliputi produk hukum yang menjadi bahan kajian dan produk hukum sebagai alat kritiknya. Bahan hukum primer dalam penelitian ini seperti: Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan hukum konsumen, Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-undang Nomor 40 tahun 2014 tentang Perasuransian, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 23/POJK.05/2015 Tahun 2015 tentang Produk Asuransi dan Pemasaran Produk Asuransi, KUHPerdata dan KUHD
2. Bahan hukum sekunder, yaitu bahan yang memberi penjelasan mengenai bahan hukum primer. Bahan hukum sekunder berupa publikasi tentang hukum meliputi buku-buku, kamus-kamus hukum dan jurnal-jurnal hukum.
3. Bahan hukum tersier, yaitu bahan hukum yang memberikan informasi tentang hukum primer dan sekunder.

5. Alat Pengumpulan Data

Alat pengumpul data yang dipergunakan dalam penelitian empiris ,yaitu metode pengumpulan data studi pustaka (*bibliography study*); adalah pengkajian informasi tertulis mengenai hukum yang berasal dari berbagai sumber dan

²⁶ Muhaimin, 2020, *Op., Cit.*, halaman.102

dipublikasi secara luas serta dibutuhkan dalam penelitian hukum empiris. Dengan pengolahan data secara klasifikasi, merupakan klasifikasi terhadap data dan bahan hukum yang telah terkumpul ke dalam kelas-kelas dari gejala atau peristiwa hukum yang sama atau yang dianggap sama kemudian Kemudian selanjutnya dilakukan sistematisasi data dari yang umum untuk kemudian dicari kepada yang khusus terkait dengan masalah penelitian. Analisis data yakni melakukan kajian atau telaahan terhadap hasil pengolahan data yang dibantu atau dengan menggunakan teori-teori yang telah didapatkan sebelumnya (dalam kerangka teori/kepastakaan).²⁷

6. Analisi Data

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode analisis kualitatif yaitu dengan cara melakukan intrepertasi (penafsiran) terhadap bahan-bahan hukum yang telah diolah. Penggunaan metode interpretasi (penafsiran) ini bertujuan untuk menafsirkan hukum, apakah terhadap bahan hukum tersebut khususnya bahan hukum primer terdapat kekososngan norma hukum yang kabur.²⁸

²⁷ Muhaimin,2020, *Op.Cit.*, halaman. 104

²⁸ Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani, 2013, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis dan Disertasi*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada),halaman 87

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengaturan klausula baku asuransi jiwa dalam hak konsumen

Aturan hukum di Indonesia telah mengatur terkait dengan klausula baku yang biasanya digunakan di dalam hubungan bisnis atau perjanjian, dalam hal ini dapat dilihat di dalam ketentuan Pasal 18 Undang- Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.²⁹ Pengaturan lainnya terhadap klausula baku polis asuransi juga diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan OJK No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan dan juga aturan pelaksanaannya di atur pada Surat edaran Otoritas Jasa Keuangan No.12/SE.OJK.07/2014 tentang Perjanjian Baku. Pasal 18 ayat (1) Undang-undang Perlindungan Konsumen jelas disebutkan bahwa 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:³⁰

- 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 segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;

²⁹ Muhamad Hasan Muaziz1 , Achmad Busro2, 2015, Pengaturan Klausula Baku Dalam Hukum Perjanjian Untuk Mencapai Keadilan Berkontrak, Jurnal Law Reform Program Studi Magister Ilmu Hukum Volume 11, Nomor 1, diponegoro, halaman.35

³⁰Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan hukum konsumen

- e) Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
- f) Memberi hak kepada pelaku usaha 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 dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
- h) Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran

Selain itu, dalam aturan yang terdapat di dalam Pasal 18 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 ayat (2) menyebutkan bahwa: “Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti”. Sedangkan pada ayat (3) lebih lanjut disebutkan bahwa: “Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum”. Dalam penerapannya adanya ketentuan pada ayat (3) tersebut penggunaan klausula baku yang letaknya sebagaimana yang diatur di dalam ayat (1) dan (2), masih banyak dijumpai. Tidak hanya berhenti disitu, di

dalam ayat (4) bahwa, “Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang ini”.³¹

Perjanjian pada umumnya perjanjian yang dilakukan oleh para pihak tidak terikat dalam bentuk-bentuk tertentu. Hubungan keperdataan yang timbul pada para pihak yang saling mengikatkan diri, memberikan konsekuensi hukum yang harus ditaati dan di jalankan oleh kedua belah pihak tersebut, lahirnya hubungan tersebut berawal dari adanya kesepakatan dengan tujuan yang akan dicapai. Selain berkaitan dengan klausula baku upaya yang dapat dilakukan untuk mencapai keadilan berkontrak dapat dilakukan dengan upaya pembinaan dan pengawasan, dalam hal ini tanggung jawab pembinaan berada pada pemerintah sebagaimana diatur di dalam Pasal 29 Undang-undang No. 8 Tahun 1999, yaitu;³²

- 1) Pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha.
- 2) Pembinaan oleh pemerintah atas penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Menteri dan/atau menteri teknis terkait.
- 3) Menteri sebagaimana dimaksud pada ayat (2) melakukan koordinasi atas penyelenggaraan perlindungan konsumen.
- 4) Pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi upaya untuk: a. terciptanya iklim usaha dan tumbuhnya hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen; b.berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat; c. meningkatnya

³¹ *Ibid*, Pasal 18

³² *Ibid*, Pasal 29

kualitas sumberdaya manusia serta meningkatnya kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang perlindungan konsumen.

- 5) Ketentuan lebih lanjut mengenai pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen diatur dengan Peraturan Pemerintah. Upaya pengaturan klausula baku tidak akan dapat berjalan ketika tidak ada usaha pembinaan dan pengawasan yang dilakukan oleh pemerintah untuk membuat suatu kebijakan yang dapat membuat iklim hubungan para pihak dapat berjalan dengan baik.

B. Sejarah Asuransi

Dalam sejarah perkembangan peradaban manusia, konsep yang mirip dengan filosofi asuransi sebenarnya telah dimulai sejak zaman kejayaan Yunani pada masa pemerintahan Alexander Agung. Selanjutnya pada masa Romawi juga terdapat berbagai perkumpulan yang mirip dengan konsep asuransi seperti *Collegium Lambaesis* dan *Collegium Tenuiorum*. Singkatnya para anggota memberikan sejumlah iuran yang dikumpulkan dan jika ada salah satu anggota yang memerlukan, seperti meninggal dunia, dan sebagainya akan diberikan semacam santunan.³³

Sekitar Tahun 2250 SM bangsa Babylonia hidup di daerah lembah sungai Euphrat dan Tigris (sekarang menjadi wilayah Irak), pada waktu itu apabila seorang pemilik kapal memerlukan dana untuk mengoperasikan kapalnya atau melakukan suatu usaha dagang, ia dapat meminjam uang dari seorang saudagar (Kreditur) dengan menggunakan kapalnya sebagai jaminan dengan perjanjian bahwa si Pemilik kapal dibebaskan dari pembayaran hutangnya apabila kapal tersebut selamat sampai tujuan, di samping sejumlah uang sebagai imbalan atas risiko yang

³³ Radiks Purba, 1992, *Memahami Asuransi Di Indonesia*, Jakarta: Pustaka Binaman Presindo, halaman.29

telah dipikul oleh pemberi pinjaman. Tambahan biaya ini dapat dianggap sama dengan “uang premi” yang dikenal pada asuransi sekarang. Di samping kapal yang dijadikan barang jaminan, dapat pula dipakai sebagai jaminan berupa barang-barang muatan (*Cargo*). Berdasarkan catatan yang ada, bentuk pinjaman pada abad pertengahan dikenal dengan nama *Bottomry* dan *Respondentia* dipergunakan sebagai alat atau sarana komersial umum untuk mengubah atau mempengaruhi beban risiko. Metode yang sama ternyata sudah pula nampak pada zaman Babilonia kira-kira 3000 tahun yang lalu Sebelum Masehi di kawasan Laut Tengah dan kurang lebih 600 tahun Sebelum Masehi di India.³⁴

Sesudah abad pertengahan asuransi laut dan asuransi kebakaran mengalami perkembangan yang sangat pesat terutama di negara-negara Eropah barat, seperti di Inggris pada abad ke 17, kemudian di perancis pada abad ke 18, dan terus ke negeri Belanda. Perkembangan pesat asuransi laut di negara-negara itu dapat dimaklumi karena negara-negara tersebut banyak berlayar melalui laut dari dan ke negara-negara seberang laut (*overseas countries*) terutama daerah-daerah jajahan mereka.³⁵ Pada waktu pembentukan *Code De Commerce Prancis* awal abad ke 19 asuransi laut dimasukkan dalam kodifikasi. Pada pembentukan *Wetboek van koophandel nederland*, di samping asuransi laut dimasukkan juga asuransi kebakaran, asuransi hasil panen dan asuransi jiwa. Sementara di Inggris, asuransi laut diatur secara khusus dalam undang-undang asuransi laut (*Marine Insurance Act*) yang dibentuk pada tahun 1906. Berdasarkan asas konkordansi wetboek Van

³⁴ Sri Rejeki Hartono, 1992, *Hukum Asuransi dan Perusahaan Asuransi*, Jakarta: Sinar Grafika, halaman. 33

³⁵ Abdul Kadir Muhammad, 2002, *Op.Cit*, halaman. 4

Koophandel Netherland diberlakukan pula di Hindia Belanda melalui Staatblaad Nomor 23 Tahun 1847.³⁶

Kegiatan asuransi masuk ke bumi nusantara mengikuti keberhasilan bangsa Belanda dalam usaha perkebunan dan perdagangan di negeri jajahannya. Pada awalnya kegiatan asuransi terbatas untuk melindungi kepentingan Belanda, Inggris dan bangsa Eropa lainnya yang melakukan perdagangan dan usaha perkebunan di Indonesia, terutama untuk asuransi pengangkutan dan kebakaran.

Sejarah mencatat bahwa perusahaan asuransi yang pertama kali beroperasi adalah Semarang Sea yang berdiri Tahun 1816. Perusahaan-perusahaan seangkatannya adalah java sea, arjoeno, veritas dan mercurius. Asuransi jiwa nasional pertama adalah Bumi Putera 1912 di Magelang atas prakarsa seorang guru yang bernama M. Ng. Dwitjosewojo sebagai perusahaan asuransi yang berbentuk badan usaha bersama. Asuransi non jiwa yang pertama adalah NV indischeloyd yang kemudian berganti nama menjadi Lloyd Indonesia. Setelah perang dunia 2 usai, perusahaan-perusahaan asuransi belanda dan inggris kembali beroperasi di Indonesia dengan mendirikan suatu badan yang bernama Bataviasche verzeckering unie (bvU) yang merupakan suatu usaha asuransi kolektif. Setelah kemerdekaan RI, pemerintah melakukan nasionalisasi atas sejumlah perusahaan asuransi. Pada tahun 1972 umum internasional underwriter (uiu) dan bendasraya digabung menjadi asuransi jasa Indonesia. Untuk sektor asuransi jiwa, pemerintah melakukan nasionalisasi atas perusahaan asuransi jiwa yang berdiri pada tahun 1859 dengan nama *nederlandsche indischeverzekring en lijvrente maatschappij* (NILLMIJ). Dalam upaya meningkatkan retensi asuransi dalam negeri, pada tahun 1953

³⁶ *Ibid.*,

berdirilah suatu perusahaan reasuransi professional swasta, maskapai reasuransi Indonesia (*marein*) yang disusul oleh pendirian PT reasuransi umum Indonesia (*indore*) yang merupakan perusahaan reasuransi milik pemerintah.

Pencapaian penting lainnya dalam tonggak sejarah asuransi Indonesia sejak kemerdekaan RI antara lain adalah terlaksananya kongres asuransi nasional seluruh Indonesia (KANSI) pertama pada 25-30 november 1956 di Bogor. Tujuan dari kongres tersebut adalah untuk menyatukan pendapat dan bekerja sama memberikan sumbangan yang bermanfaat bagi perekonomian nasional, mengatasi sisa-sisa system perekonomian nasional, realisasi konkret dari pembatalan perjanjian meja bundar (KMB) dan peningkatan kesadaran berasuransi. Kongres tersebut antara lain melahirkan kesepakatan pendirian dewan asuransi Indonesia (selanjutnya disebut DAI) pada 1 february 1957.

Abad ke 20 saat ini perusahaan asuransi tumbuh secara sporadis. Perjanjian asuransi melahirkan berbagai program yang secara pengaturan belum ada aturan yang pasti dijadikan landasan pelaksanaan berbagai program asuransi tersebut. Asuransi tumbuh karena semakin banyak berbagai risiko yang dihadapi dalam berbagai aspek kehidupan. Asuransi selaku gejala hukum di Indonesia, baik dalam pengertian maupun dalam bentuknya yang terlihat sekarang berasal dari hukum Barat. Pemerintah Belanda yang mengimpor asuransi sebagai bentuk hukum (*rechfiguur*) di Indonesia dengan cara mengundang *Burgerlijk Wetboek* dan *Wetboek Van Koophandel*, dengan satu pengumuman pada 30 April 1847, kedua mengatur asuransi sebagai perjanjian. Seiring dengan dominasi Inggris sebagai asal muasal asuransi modern dan negara-negara tertentu yang menganut *Anglo Saxon* dalam perkembangan industri asuransi secara internasional. Hal ini terutama dalam

penyediaan kapasitas reasuransi dan sebagai sumber pengetahuan asuransi, perkembangan asuransi secara internasional, termasuk di Indonesia, sangat dipengaruhi oleh pengertian dan prakti hukum serta preseden yang berasal dari negara-negara *Anglo Saxon* tersebut.

C. Prinsip Umum Asuransi Jiwa

Asuransi jiwa yang bersifat khusus ditinjau dari berbagai sudut pandang, yaitu:³⁷

1. Segi masyarakat (*social*)

Dari sudut pandang masyarakat, asuransi jiwa memberikan keuntungan-keuntungan sebagai berikut :

- a. Menentramkan kepala keluarga, dalam arti memberikan jaminan penghasilan dalam bentuk jaminan penghasilan bagi istri dan anak-anaknya atau jaminan pendidikan khusus bagi putra- putrinya, apabila seorang ayah mengalami resiko kematian tiba- tiba.
- b. Asuransi jiwa dapat digunakan sebagai alat untuk menabung . tujuan untuk menabung ini penting sekali mengingat rendahnya pendapatan per kaputa masyarakat.
- c. Sebagai sumber penghasilan. Dengan polis tersebut, yang bersangkutan (terntanggung) akan mendapatkan penghasilan setiap bulan hingga ia meninggal dunia atau mencapai usia tertentu, sebagaimana waktu yang diperjanjikan.

³⁷Wetria Fauzi, 2019, *Hukum Asuransi Di Indonesia*, Padang: Universitas Andalas Press, halaman. 145

2. Segi pemerintah

Pemerintah memiliki kepentingan dan tanggung jawab didalam menyejahterakan warga negaranya. Bila setiap warga negara memiliki asuransi jiwa, maka beban pemerintah akan berkurang. Tujuan dalam rangka mengurangi beban pemerintah ini tentu saja sangat berkaian dengan tingkat kesadaran masyarakat dalam berasuransi. Makin tinggi kesadaran masyarakatnya, makin berkurang beban pemerintah untuk hal itu. Sayangnya, kesadaran berasuransi jiwa di indonesia saat ini masih tergolong rendah. Keinginan pemerintahan untuk mencapai tujuan diatas dibuktikan dengan peran pemerintah didalam mendirikan asuransi jiwa bumi putra 1912.

Asuransi jiwa secara terbuka menawarkan suatu proteksi atau perlindungan dan harapan pada masa yang akan datang. Asuransi sebagai lembaga mempunyai fungsi ganda atau rangkap yang keduanya dapat dicapai secara sempurna , yaitu:³⁸

1. Karena menawarkan jasa proteksi kepada yang membutuhkan , maka ia dapat berposisi sebagai lembaga yang menyediakan diri untuk dalam keadaan tertentu menerima risiko pihakpihak lain, khususnya risiko ekonomi. Dengan mekanisme kerja yang ada padanya, setiap kemungkinan menderitakerugian dapat dengan tepat dan cepat diatasi.
2. Seluruh perusahaan asuransi yang baik dan maju dapat memberikan kesempatan kerja terhadap sekian tenaga kerja yang menghidupi beberapa anggota keluarganya, dan dapat menghimpun dana dari masyarakat luas, karena penutupan asuransi, selalu diikuti dengan pembayaran premi.

³⁸ Sri Rejeki Hartono, 2002, *Op.,Cit*, halaman.11

Asuransi jiwa memiliki prinsip-prinsip umum yang harus di ketahui untuk melihat manfaat yang ada dalam asuransi jiwa yaitu:³⁹

a. Prinsip ekonomi

Alasan – alasan ekonomi bagi pendorong bagi pihak- pihak tertentu (manusia dan badan hukum) untuk menggunakan jasa asuransi. Setidaknya ada tiga jenis risiko yang mempengaruhi nilai ekonomi hidup manusia dan menjadi alasan timbulnya kebutuhan akan asuransi jiwa, yaitu risiko kematian , risiko hari tua, dan risiko kecelakaan atau sakit.

b. Prinsip hukum

Berkaitan dengan prinsip hukum, ada dua prinsip asuransi yang berkenaan dan keduanya bahkan menjadi syarat khusus sahnya perjanjian asuransi secara umum, yaitu prinsip itikad baik yang sempurna dan prinsip adanya kepentingan yang diasuransikan

c. Prinsip aktuarial

Dalam asuransi jiwa, terdapat hubungan antara hak dan kewajiban yang dinyatakan dalam jumlah tertentu, seperti jumlah uang asuransi dan besarnya premi. Premi ditentukan dengan menggunakan dasar- dasar perhitungan , tingkat kematian, suku bunga majemuk dan biaya. Demikian pula perhitungan unsur tabungan dan perlindungan cadangan prem, nilai tebus , pinjaman atas polis dan sebagainya, semua ditentukan atas dasar prinsip aktuarial.

d. Prinsip kerja sama

³⁹ Wetria Fauzi, 2019, *Op.Cit*, halaman.146

Asuransi jiwa pada dasarnya merupakan suatu bentuk kerja sama dari orang-orang yang ingin menghindari atau setidaknya meringankan kerugian, akibat terjadinya risiko. Kerja sama tersebut dikoordinasikan oleh perusahaan asuransi jiwa bekerja atas dasar hukum bilateral yang besar. Kerja sama dalam bentuk mengasuransikan di atas risiko yang ditanggung sendiri kepada perusahaan reasuransi disebut *reinsurance*.

Adanya asuransi kerugian dimana kepentingan itu dipandang perlu sekali pada saat evenemen terjadi. Dalam perjanjian asuransi jiwa, kepentingan itu masih juga merupakan persyaratan pada saat penutupan atau didalam menutup perjanjian asuransi jiwa. Kepentingan itu dilandasi atau dapat timbul dari beberapa hal yaitu⁴⁰

- 1) Kepentingan dari seseorang atas hidupnya sendiri. Seseorang dapat mempertanggungjawabkan jiwanya sendiri sampai pada jumlah tertentu, menurut kemauan dan kemampuannya sendiri untuk kepentingan orang lain. Ini dapat terjadi walaupun sekiranya orang lain itu tidak mempunyai kepentingan yang dapat dipertanggungjawabkan atas diri orang yang dipertanggungjawabkannya itu
- 2) Kepentingan berdasarkan hubungan keluarga. Dengan kata lain, kepentingan itu timbul dari rasa cinta atau kasih sayang / perhatian. Seperti hubungan keluarga karena darah atau perkawinan.
- 3) Kepentingan yang ditimbulkan berdasarkan pada kebutuhan ekonomi atau finansial bisa terjadi pada seseorang atas kematian atau hidupnya orang lain, misalnya dalam hubungan antara kakak dan adik yang dibesarkannya, atau

⁴⁰ *Ibid.*,

paman dengan keponakannya. Kemudian , bisa juga terjadi dalam hubungan antara kreditor dan debitur, seperti anatar bank sebagai pemberi kredit pemilikan rumah (KPR) dengan nasabahnya (konsumen). Bank biasanya akan membebani debitur untuk menutup polis asuransi jiwa demi kepentingan bank, sehingga bank tidak akan dirugikan bila dalam masa perjnjian debitur meninggal dunia.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pengaturan Hukum Perjanjian Elektronik Pada Asuransi Generali

Berdasarkan undang-undang nomor 11 pasal 1 ayat 2 tahun 2008 menyebutkan transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Pengaturan hukum perjanjian elektronik pada asuransi generali Indonesia, membuat aturan hukum di bidang Teknologi Informasi yaitu dengan Undang-undang Nomor 11 tahun 2008 jo Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Agar perjanjian asuransi yang dilakukan menggunakan media elektronik dapat dikatakan sah menurut hukum perdata Indonesia, maka perjanjian tersebut harus memenuhi syarat sah perjanjian menurut pasal 1320 KUHPerdata. Artinya, ketentuan di asuransi elektronik generali Indonesia telah memenuhi syarat sah nya suatu perjanjian pasal 1320 KUHPerdata.⁴¹

Suatu perjanjian dianggap sah apabila memenuhi syarat subjektif dan syarat objektif. Pemenuhan atas syarat tersebut berakibat pada perjanjian yang telah dibuat menjadi sah. Perjanjian juga mengikat bagi para pihak mengenai hak dan kewajibannya, sehingga pemenuhan syarat sahnya suatu perjanjian mutlak untuk dipenuhi, hal ini kelak apabila dikemudian hari terjadi suatu permasalahan atau

⁴¹ Wawancara Bapak Ridho Sobri selaku Bussines Direktur Medan Galaxy PT. Generali Indoensia di Medan, Pada Tanggal 6 Desember 2023, Pukul 10.00 WIB

sengketa maka penyelesaiannya dapat didasarkan pada perjanjian yang telah disepakati.⁴²

Perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada seorang lain atau ada dua orang yang saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal sedangkan kontrak memiliki arti yang lebih sempit, karena ditujukan kepada perjanjian atau persetujuan yang tertulis.⁴³ dengan demikian perjanjian yang dibuat dalam bentuk tertulis dapat disebut kontrak, sedangkan yang dibuat secara lisan dapat disebut sebuah perjanjian atau persetujuan saja.

Menurut Van Dune perjanjian adalah suatu hubungan hukum antara dua pihak atau lebih berdasarkan pada kesepakatan yang menimbulkan akibat hukum, dimana dalam suatu perjanjian yang dilihat tidak semata-mata perjanjiannya saja, melainkan harus juga melihat perbuatan sebelumnya. Berdasarkan definisi ini terdapat tiga tahap dalam membuat perjanjian yaitu:

1. Tahap *pra contractual*, yaitu adanya penawaran dan penerimaan
2. Tahap *contractual*, yaitu adanya persesuaian pernyataan kehendak antara para pihak
3. Tahap *post contractual*, yaitu pelaksanaan perjanjian.⁴⁴

Istilah kontrak atau perjanjian dalam sistem hukum nasional memiliki pengertian yang sama, seperti halnya di Belanda yang tidak membedakan antara pengertian *contract* dan *overeenkomst* jadi baik kontrak maupun perjanjian keduanya memiliki arti dan makna yang sama.⁴⁵ Perjanjian adalah hubungan hukum

⁴³ R.Subekti, 1985, *Aneka Perjanjian*, (Jakarta: PT. Pradnya Paramita), halaman.59.

⁴⁴ *Ibid.*, halaman.1

⁴⁵ Salim Agus, 2006, *Teori dan Paradigma Penelitian Sosial*, (Yogyakarta: Tiara Wacana), halaman. 26

⁴⁶ Johannes Ibrahim dan Lindawaty Sewu, 2007, *Hukum Bisnis Dalam Persepsi Manusia Modern*, (Bandung: Refika Aditama), halaman. 43

yang cara perhubungannya, diatur dan disahkan oleh hukum, oleh karena itu suatu hubungan hukum antar orang-perorangan merupakan suatu perbuatan yang berada dalam lingkungan hukum. Sebagaimana aturan dalam hukum sebuah kontrak atau perjanjian dikenal beberapa asas yang saling berkaitan 1 (satu) sama lain, yakni:⁴⁶

a. Asas konsensualisme

Asas konsensualisme berkaitan dengan lahirnya kontrak. Kontrak lahir pada saat tercapainya kesepakatan mengenai hal pokok atau unsur esensialia dalam kontrak. Tetapi terkait asas konsensualisme yang menjadi masalah jika para pihak berada di tempat atau wilayah hukum yang berbeda karena para pihak tidak berhadapan langsung untuk menyampaikan kesepakatannya. Ada 4 (empat) teori yang mencoba memberikan penyelesaian persoalan itu sebagai berikut :

1) Teori saat melahirkan kemauan (*Uitings Theorie*)

Menurut teori ini perjanjian terjadi apabila atas penawaran telah dilahirkan kemauan menerimanya dari pihak lain. Kemauan ini dapat dikatakan telah dilahirkan pada waktu pihak lain mulai menulis surat penerimaan.

2) Teori saat mengirim surat penerimaan (*Verzend Theorie*)

Menurut teori ini perjanjian terjadi pada saat surat penerimaan dikirimkan kepada si penawar. c. teori saat menerima surat penerimaan (*Onvangs Theorie*). Menurut teori ini perjanjian pada saat menerima surat penerimaan/sampai di alamat penawar.

3) Teori saat mengetahui surat penerimaan (*Vernemings Theorie*)

⁴⁷ M.Yahya Harahap, 1982, *Segi-segi Hukum Perjanjian*, (Bandung: Alumni), halaman. 6

Menurut teori ini perjanjian baru terjadi, apabila si penawar telah membuka dan membaca surat penerimaan itu.⁴⁸

b. Asas kebebasan berkontrak

Dalam asas kebebasan berkontrak, orang-orang boleh membuat atau tidak membuat perjanjian. Para pihak yang telah sepakat akan membuat perjanjian, bebas menentukan apa yang boleh dan tidak boleh dicantumkan dalam suatu perjanjian. Kesepakatan yang diambil oleh para pihak mengikat mereka sebagai Undang-undang (Pasal 1338 KUH Perdata). Penerapan asas ini memberikan tempat yang penting bagi berlakunya asas konsensual, yang mengindikasikan adanya keseimbangan kepentingan, keseimbangan dalam pembagian beban resiko, dan keseimbangan posisi tawar. Asas konsensualisme dilahirkan pada saat momentum awal perjanjian terjadi, yaitu pada detik para pihak mencapai puncak kesepakatannya.⁴⁹ Ketika para pihak menentukan hak dan kewajiban serta hal-hal lain yang menjadi substansi perjanjian, maka para pihak memasuki ruang asas kebebasan berkontrak. Dalam asas ini para pihak dapat menentukan bentuk dan isi dengan bebas sepanjang dapat dipertanggungjawabkan dan bukanlah sesuatu yang terlarang. Persetujuan secara timbal balik terhadap bentuk dan isi perjanjian ditandai dengan adanya pembubuhan tandatangan atau dapat dipersamakan dengan itu. Akibatnya perjanjian tersebut mengikat kedua belah pihak dan harus dilaksanakan dengan itikad baik. Sesuai asas *pacta sunt servanda* yang diatur dalam Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata yang menyatakan: “semua

⁴⁸ Solly Lubis, 1994, *Filsafat Ilmu dan Penelitian*, (Bandung: Mandar Maju, Bandung), halaman.80.

⁴⁹ Pasal 1320 angka 1 KUH Perdata

perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-Undang bagi mereka yang membuatnya” dan asas itikad baik yang diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata yang menyatakan: “suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik”.⁵⁰

Bagian syarat sah yang pertama adalah kesepakatan/konsensus yang diatur dalam Pasal 1320 ayat (1) KUH Perdata. Kesepakatan adalah persesuaian pernyataan kehendak antara satu orang atau lebih dengan pihak lainnya. Yang sesuai itu adalah pernyataannya, karena kehendak itu tidak dapat dilihat/diketahui orang lain. Tujuan pembuatan perjanjian secara tertulis adalah agar memberikan kepastian hukum bagi para pihak dan sebagai alat bukti yang sempurna, dikala timbul sengketa dikemudian hari. Pembuktian dalam kontrak jual beli ini, dapat diartikan memberikan suatu kepastian yang bersifat mutlak, karena berlaku bagi setiap orang yang melakukan perjanjian. Menurut Pasal 164 (HIR) dan 284 RBG bahwa alat bukti terdiri dari:

- 1) Bukti surat;
- 2) Bukti saksi;
- 3) Persangkaan;
- 4) Pengakuan; dan
- 5) Sumpah.

Indonesia sampai saat ini telah memiliki peraturan hukum yang mengatur masalah keperdataan mengenai *e-contract*. Indonesia membuat aturan hukum di bidang Teknologi Informasi yaitu dengan Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 jo Undang-undang Nomor 19 tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi

⁵⁰ Pasal 1320 angka 4 KUH Perdata

Elektronik. Ketentuan bahwa ada akta-akta otentik tertentu yang tidak dapat dibuat dalam bentuk elektronik.

Undang-undang Nomor 19 tahun 2016 dikemukakan bahwa dokumen elektronik dan tandatangan digital (*digital signature*) tidak berlaku untuk pembuatan dan pelaksanaan surat wasiat, surat-surat berharga selain saham yang diperdagangkan di bursa efek, perjanjian yang berkaitan dengan barang tidak bergerak, dokumen-dokumen lain yang menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku mengharuskan adanya pengesahan notaris atau pejabat yang berwenang. Ketentuan ini mengandung arti bahwa ada akta-akta otentik tertentu yang tidak dapat dibuat dalam bentuk elektronik.⁵¹

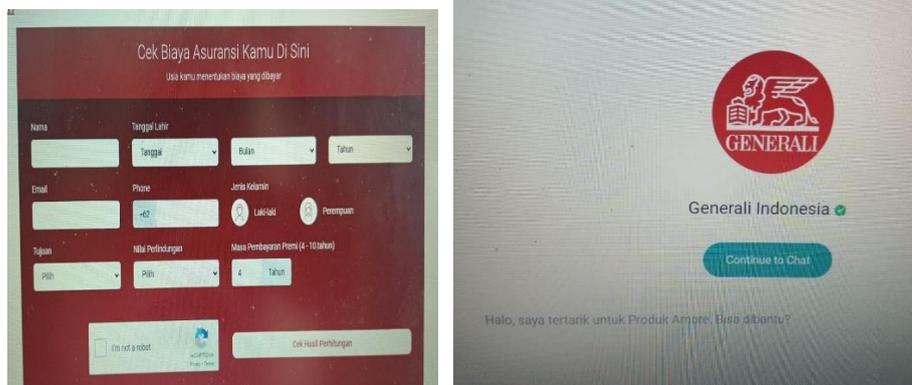
Pasal 1313 KUHPerdara mengenai definisi perjanjian memang tidak menentukan bahwa suatu perjanjian harus dibuat secara tertulis. Pasal 1313 KUH Perdata hanya menyebutkan bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Jika mengacu pada definisi ini maka suatu kontrak elektronik dapat dianggap sebagai suatu bentuk perjanjian yang memenuhi ketentuan Pasal 1313 KUH Perdata tersebut. Namun pada prakteknya suatu perjanjian biasanya ditafsirkan sebagai perjanjian yang dituangkan dalam bentuk tertulis haruslah dihadapan serorang Pejabat Umum Notaris.⁵²

Berdasarkan hal tersebut peneliti menemukan nasabah asuransi yang terikat dalam perjanjian elektronik seperti asuransi generalis memiliki program terbaru yang mengikuti zaman untuk calon nasabah yang ingin memiliki polis asuransi tidak

⁵¹ Happy Susanto,2008, *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*, (Jakarta: Visimedia), halaman.39.

⁵² Undang-undang Nomor 30 Tahun 2004 Tentang Jabatan Notaris sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Jabatan Notaris.

harus mencari agen asuransi sekarang perusahaan asuransi generali telah memunculkan AMORE (Asuransi Modren Untuk Rencana Masa Depan). Disini nasabah dapat mengakses langsung pada *wibset* Alive.generalico.id. di *wibset* tersebut nasabah dapat membuat sendiri simulasi asuransi yang dibutuhkan dan juga ada layanan nasabah *online* langsung *via whatsapp* yang akan menjelaskan yang tidak dapat dimengerti oleh nasabah.⁵³



Produk AMORE Generali ini, memberikan perlindungan jiwa dan menjamin 110% Premi yang dibayarkan kembali pada akhir Masa Pertanggung. AMORE memberikan solusi bagi nasabah yang berjiwa muda, yang mempunyai berbagai impian di masa depan sekaligus memberikan perlindungan jiwa dalam meraih impian. Keunggulan produk AMORE memiliki keunggulan seperti yaitu:

- 1) Mendapat perlindungan asuransi jiwa
- 2) Pembayaran fleksibel tersedia beberapa pilihan masa pembayaran premi sesuai kebutuhan nasabah
- 3) Pembayaran premi dan terjangkau
- 4) Pengembaliannya premi yang telah dibayarkan akan dikembalikan 110% apabila tidak terjadi klaim selama masa pertanggung
- 5) Mudah hanya dengan menjawab 3 Pertanyaan Kesehatan akan mendapatkan perlindungan.⁵⁴

Agar perjanjian asuransi yang dilakukan menggunakan media elektronik dapat dikatakan sah menurut hukum perdata Indonesia, maka perjanjian tersebut harus

memenuhi syarat sah perjanjian menurut Pasal 1320 KUHPerdara tersebut. Selain

⁵³ Wawancara Bapak Ridho Sobri selaku Business Director Medan Galaxy PT.Generali Indonesia di Medan, Pada Tanggal 6 Desember 2023, Pukul 10.00WIB

⁵⁴ Wawancara Bapak Ridho Sobri selaku Business Director Medan Galaxy PT.Generali Indonesia di Medan, Pada Tanggal 6 Desember 2023, Pukul 10.00WIB

syarat sah perjanjian yang disebutkan dalam Pasal 1320 KUHPerdara terdapat pula syarat perjanjian asuransi berdasarkan KUHDagang karena perjanjian asuransi memiliki kekhususan. Berdasarkan Pasal 246 KUHDagang menyatakan, “Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian, dimana penanggung mengikat diri terhadap tertanggung dengan memperoleh premi, untuk memberikan kepadanya ganti rugi karena suatu kehilangan, kerusakan, atau tidak mendapat keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dapat diderita karena suatu peristiwa yang tidak pasti”.Selanjutnya berdasarkan Pasal 255 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang menyatakan, “Pertanggungan harus dilakukan secara tertulis dengan akta, yang diberi nama polis”.⁵⁵

Menurut peneliti asuransi dalam perjanjian elektronik dasarnya telah memenuhi syarat sah perjanjian sesuai dengan yang terdapat pada KUHPerdara seperti yang telah disebutkan diatas. Pasal 1 Undang-Undang No. 2 Tahun 1992 menjelaskan, asuransi atau Pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum 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 seseorang yang dipertanggungkan.

⁵⁵ Vianda Karina Ika Putri, dkk, *Tinjauan Yuridis Terhadap Polis Elektronik Dalam Perjanjian Asuransi*, (Jurnal Syariah: Jurnal Ilmu Hukum dan Pemikiran), Vol.17, No.1, 2017, halaman. 119-120

Kontrak elektronik adalah sebuah perikatan ataupun hubungan hukum yang dilakukan secara elektronik dengan memadukan jaringan (*networking*) dari sistem informasi berbasis komputer (*computer based information system*) dengan sistem komunikasi yang berdasarkan atas jaringan dan jasa telekomunikasi (*telecommunication based*) yang selanjutnya difasilitasi oleh keberadaan komputer global internet (*network of network*).⁵⁶

Pengertian tentang kontrak elektronik (*e-contract*) juga sudah diatur dalam Pasal 1 angka 17 UU RI No. 11/2008 jo. UU RI No.16/2019 dan Pasal 1 angka 17 PP No. 71/2019, yaitu: “Kontrak elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui Sistem Elektronik”. Pasal 1 angka 5 UU RI No. 11/2008, menyatakan, sistem elektronik adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan dan/atau menyebarkan informasi elektronik.

Pasal 46 ayat (2) Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik mencantumkan syarat-syarat sahnya kontrak elektronik, syarat tersebut sebenarnya merupakan syarat sah perjanjian yang sudah diatur di dalam Pasal 1320 KUHPdata. Syarat sahnya kontrak elektronik tersebut dilakukan oleh subjek hukum yang cakap atau yang berwenang mewakili sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, terdapat hal tertentu dan objek transaksi tidak boleh bertentangan dengan peraturan

⁵⁶ Edmon Makarim, 2003, *Kompilasi Hukum Telematika*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada), halaman. 210.

perundang-undangan, kesusilaan dan ketertiban umum. Terdapat lima syarat sah pembentukan kontrak elektronik, yaitu:⁵⁷

a) *Offer* (Penawaran)

Offer atau penawaran adalah pernyataan salah satu pihak untuk masuk kedalam ikatan suatu kontrak. Dalam konteks online, sebuah website atau jasa online lainnya dapat memajang informasi produk yang mereka tawarkan. Dalam kontrak elektronik penting untuk pelaku usaha memperlihatkan penawarannya, sehingga konsumen sadar adanya kontrak dalam website tersebut.

b) *Acceptance* (Penerimaan)

Acceptance atau penerimaan penawaran juga melahirkan suatu kontrak. Dalam hal ini penerimaan penawaran dapat diberitahukan dalam bentuk konfirmasi (penegasan) yang disampaikan melalui e-mail, atau dengan menggunakan media komunikasi lainnya.

c) Persyaratan tertulis dan tanda tangan

Beberapa Negara mengatur bahwa kontrak-kontrak tertentu dapat dibentuk melalui pertukaran komunikasi elektronik *via internet*, namun beberapa yurisdiksi lain mensyaratkan bahwa jenis-jenis kontrak tertentu haruslah tertulis dan ditandatangani. Pemenuhan kedua persyaratan ini berarti konsumen harus memilik *print out* dokumen kontrak dan menandatangani dokumen kontrak, serta mengirim salinan dokumen persetujuan.

d) Kecakapan dan kewenangan melakukan transaksi

⁵⁷ M. Arsyad Sanusi, 2005, *Hukum Teknologi dan Informasi*, (Jakarta: Tim Kemas Buku),halaman. 377.

Kedua belah pihak secara hukum haruslah sudah cakap untuk melakukan atau membuat suatu perjanjian atau kontrak.

- e) *Konsiderasi Suatu kontrak harus memiliki elemen prestasi (consideration).*

Karenanya salah satu syarat pembentukan kontrak elektronik adalah adanya prestasi.

Perjanjian elektronik tetap mencerminkan asas kebebasan berkontrak, beritikad baik, dan asas konsensual pada pasal 1338 Kitab Undang-undang Hukum Perdata yang selanjutnya disebut KUHPerdata. Suatu perjanjian dapat dikatakan sah apabila memenuhi unsur- unsur dari pasal 1320 KUHPerdata yaitu:⁵⁸

1. Kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya.

Kesepakatan timbul dari adanya suatu penawaran terhadap barang atau jasa tertentu dan dilanjutkan dengan adanya respon oleh orang lain.

2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan

Pada dasarnya seorang yang dikatakan cakap ialah seorang yang telah berumur 21 tahun atau sudah menikah. Namun dalam transaksi *online* sangat sulit membedakan mana yang telah cakap atau berada di bawah pengampuan, karena dilakukan tidak secara *face to face*.⁵⁹

3. Suatu hal tertentu

Suatu hal tertentu berupa obyek yang diperjanjikan dalam transaksi online. Obyek perjanjian adalah isi dari prestasi yang menjadi pokok perjanjian yang bersangkutan.

4. Suatu sebab yang halal

⁵⁸ Pasal 1320 KUHPerdata

⁵⁹ J.Satrio, 1995, Hukum Perikatan, Perikatan Yang Lahir dari Perjanjian Buku II, PT. Citra AdityaBakti, Bandung,halaman. 3

Sebab yang dimaksud ialah isi dari perjanjian transaksi online tersebut. Isi dari perjanjian tersebut harus halal karena isi perjanjian tersebut yang akan dilaksanakan.⁶⁰

Perjanjian Asuransi elektronik syarat sebuah perjanjian diatas harus terpenuhi sebagai akibat adanya perkembangan Ilmu pengetahuan dan teknologi. *Burgerlijk Wetboek* sebagai salah satu sumber hukum asuransi Perjanjian Asuransi ini dimasukan kedalam Perjanjian kemungkinan (*Kansovereenkomst* Pasal 1774 ayat (2) BW). Pasal 1774 ayat (2) BW menyebutkan bahwa perjanjian untung-untungan terdiri perjanjian Asuransi, bunga cagak hidup serta perjudian dan pertaruhan. Hal demikian tidak berarti bahwa perjanjian Asuransi itu sama dengan perjudian dan pertaruhan. Diantara kedua perjanjian tersebut terdapat perbedaan yang sangat mendasar. Perjanjian asuransi melahirkan suatu akibat hukum sedangkan Undang-Undang tidak memberikan suatu tuntutan hukum terhadap hutang yang terjadi karena perjudian dan pertaruhan hanya melahirkan perikatan alam (*natuurlijke verbintenis*) sedangkan perjanjian Asuransi melahirkan Perikatan Perdata (*civille verbintenis*).⁶¹

Terdapat Subjek dan Objek pertanggung dalam transaksi elektronik melalui Internet. Yakni diantaranya :

- 1) Pihak yang dapat menjadi Subjek Pertanggung / Asuransi dalam transaksi elektronik yaitu pihak Penanggung, adalah pihak yang bersedia untuk menerima dan mengambil alih risiko dari pihak tertanggung perjanjian tentang pertanggung Asuransi terjadi antara kedua belah pihak dimana penanggung

⁶⁰ Handri Raharjo, 2009, Hukum Perjanjian Di Indonesia, Pustaka Yustitia, Yogyakarta, halaman. 57

⁶¹ M, Suparma, Sastrawidjaja and Endang, 2004, *Hukum Asuransi*, Bandung, halaman.3.

bersedia dan berjanji untuk memberikan penggantian atau kompensasi kepada pihak bertanggung Apabila pihak tersebut mengalami kerugian kerusakan atau kehilangan keuntungan karena suatu peristiwa yang tidak tentu sesuai yang disepakati dalam perjanjian titik penanggung dapat berupa pribadi kodrati atau perorangan ataupun berupa badan hukum seperti perusahaan asuransi.

- 2) Pihak bertanggung adalah pihak yang sesuai perjanjian akan ditanggung oleh pihak penanggung. Yang dapat menjadi bertanggung adalah pribadi kodrati atau perorangan maupun sekelompok orang atau lembaga badan hukum termasuk perusahaan dan siapa pun yang dapat menderita kerugian.

Adapula hal yang dapat menjadi objek pertanggungan atau asuransi dalam transaksi elektronik melalui internet. Menurut kitab undang-undang hukum dagang hal yang dijadikan sebagai objek dalam suatu perjanjian asuransi adalah segala sesuatu yang merupakan isi atau bagian dari perjanjian tanggung menanggung antara penanggung dengan bertanggung yang mencakup benda dan jasa jiwa serta raga kesehatan manusia dan juga tanggung jawab hukum serta semua kepentingan lainnya yang dapat hilang, rusak, rugi atau berkurang nilainya.

Berdasarkan uraian di atas perjanjian elektronik yang dilakukan oleh calon nasabah asuransi generalis harus mengisi SPAJ (Surat Permintaan Asuransi Jiwa), Fotokopi identitas diri yang masih berlaku, RIPLAY *Personal* (Ringkasan Informasi Produk dan Layanan) seperti ilustrasi asuransi yang dibutuhkan serta yang telah disepakati dan dokumen pendukung lainnya (bila Generalis Indonesia membutuhkannya) sebagai syarat penerbitan Polis. Kemudian calon nasabah wajib membayar Premi pertama saat mengajukan SPAJ. Premi tersebut sesuai dengan besaran Premi pada RIPLAY *Personal*. Serta mencantumkan nama Generalis

Indonesia sebagai penerima Premi. Generali Indonesia akan menyatakan lunas sesuai dengan tanggal penerimaan Premi.⁶²

Bentuk kesepakatan dalam perjanjian elektronik merupakan satu hal di antara empat syarat penting terciptanya suatu perjanjian. Perjanjian dapat dibuat dalam wujud tertulis maupun tidak tertulis. Kesepakatan pada perjanjian atau kontrak *online/* elektronik pada dasarnya selalu dimulai dengan adanya penawaran oleh suatu pihak yang satu dan adanya penerimaan oleh pihak lain.⁶³

Kesepakatan adalah pernyataan kehendak semua pihak yang dibentuk oleh dua hal, yaitu penawaran dan penerimaan. Penawaran (*offer*) diartikan juga sebagai pernyataan kehendak yang didalamnya terdapat usul untuk membuat suatu perjanjian sedangkan penerimaan (*acceptance*) adalah pernyataan setuju dari pihak lain yang ditawarkan.⁶⁴ Pada prinsipnya kata sepakat terjadi ketika ada kesesuaian antara penawaran dan penerimaan. Pada kontrak *online/* elektronik para pihak dalam proses penawaran dan penerimaan tidak saling berhadapan, tidak saling bertemu dan berada di tempat yang berbeda, bahkan bisa jadi lintas negara. Penentuan waktu lahirnya kontrak dalam pelaksanaan perikatan secara elektronik dapat merujuk pada teori momentum terjadinya persesuaian pernyataan kehendak.⁶⁵

Kesepakatan antara nasabah dengan pihak asuransi generalis dapat terlaksanakan pada saat pengajuan polis asuransi dan nasabah asuransi generalis memiliki waktu mempelajari Polis selama 14 hari kalender sejak tanggal menerima Polis. Pastikan

⁶² Wawancara Bapak Ridho Sobri selaku Business Director Medan Galaxy PT.Generali Indonesia di Medan, Pada Tanggal 6 Desember 2023, Pukul 10.00WIB

⁶³ Niniek Suparni, 2009, *Cyberspace-Problematika & Antisipasi Pengaturannya*, (Sinar Grafika), halaman. 67

⁶⁴ Agus Yudha, 2010, *Hukum Perjanjian : Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial*, (Jakarta: Kencana Media Group), halaman.163

⁶⁵ *ibid*

telah memahami produk dengan baik. Nasabah dapat menghubungi Generali Indonesia untuk mendapatkan penjelasan lebih lanjut, nasabah juga dapat membatalkan Polis apabila tidak menyetujui syarat dan ketentuan yang tertera di Polis karena alasan apapun. Pembatalan tersebut dapat dilakukan selama periode masa mempelajari Polis. Atas pembatalan tersebut Generali Indonesia akan mengembalikan Premi setelah mengurangi biaya administrasi dan biaya pemeriksaan kesehatan (jika ada). Pembatalan ini juga akan membebaskan Generali Indonesia dari tanggung jawab apapun atas Manfaat nasabah sejak Tanggal Terbit Polis.⁶⁶

Pasal 20 UU RI No. 11 Tahun 2008 jo. UU RI No. 19 Tahun 2016 mengatur tentang kapan terjadinya kesepakatan dalam kontrak elektronik, kecuali ditentukan lain oleh para pihak, transaksi elektronik terjadi pada saat penawaran transaksi yang dikirim pengirim telah diterima dan disetujui penerima. Persetujuan atas penawaran transaksi elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dilakukan dengan pernyataan penerimaan secara elektronik, hal ini juga ditegaskan dalam Pasal 49 Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2019 di mana ayat (2) menyebutkan kecuali ditentukan lain oleh para pihak, kesepakatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1). Pada saat penawaran transaksi yang dikirim oleh pengirim telah diterima dan disetujui oleh Penerima. Terdapat empat jenis bentuk sepakat dalam kontrak elektronik menurut M. Arsyad Sanusi, yaitu:⁶⁷

(1) *Electronic Mail (E-Mail)*

⁶⁶ Wawancara Bapak Ridho Sobri selaku Business Director Medan Galaxy PT.Generali Indonesia di Medan, Pada Tanggal 6 Desember 2023, Pukul 10.00WIB

⁶⁷ M. Arsyad Sanusi, 2005, *Op.Cit.*, halaman.372-378

Electronic Mail atau E-Mail merupakan suatu kontrak yang dilakukan dengan menggunakan e-mail. Email dapat digunakan untuk melakukan penawaran kepada *offeree* (orang yang diberikan penawaran) dan melakukan penerimaan atas penawaran tersebut dengan cara melakukan pengiriman ke alamat e-mail.

(2) *Shrink-Wrap Contract*

Shrink-wrap contract adalah suatu kontrak yang diletakkan di dalam atau di permukaan bungkus kotak barang yang biasanya pihak yang telah membuka kotak barang tersebut dinyatakan telah setuju dengan syarat dan ketentuan yang berada di kontrak tersebut (kata *shrink-wrap* mengacu pada plastik yang membungkus kotak barang)

(3) *Click-Wrap Contract*

Click-wrap contract adalah suatu kontrak yang diperlihatkan dalam bentuk software dalam komputer dan disetujui dengan cara mengklik tombol yang ada. Biasanya tombol tersebut betuliskan "*I Agree*", "*I Accept*" dan lain-lain.

(4) *Browse-Wrap Contract*

Browse-wrap contract adalah suatu kontrak yang diperlihatkan di suatu halaman *website* dengan media berupa internet dan disetujui dengan cara mendownload atau mengklik tombol yang ada. Jenis kontrak ini hampir sama dengan *click-wrap contract*, hanya saja *browsewrap contract* dapat dilakukan di internet. Selain itu pihak dinyatakan telah setuju apabila dia telah menginstall *software* dari *website* tersebut tanpa harus mengklik di halaman *website* tersebut.

Asuransi generali dalam penerbitan polis *online/* elektronik dikirim melalui e-mail nasabah. Selain itu, nasabah dapat menggunakan portal khusus *e-polis* dan mengakses berbagai hal tentang asuransi. Asuransi generali memiliki portal khusus untuk nasabah yang dapat di akses secara mudan dengan cara *download app* GenIclick, di *app* tersebut nasabah dapat melihat *e-polis*, serta jadwal pembayaran premi hingga untuk klaim asuransi.⁶⁸

B. Perlindungan Hukum Asuransi Jiwa Generali Pada Konsumen Untuk Mendapatkan Klaim Asuransi

1. Perlindungan hukum terhadap konsumen asuransi jiwa

Perlindungan hukum Asuransi Generali pada konsumen untuk mendapatkan klaim asuransi, yaitu berdasarkan pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menyatakan bahwa bertanggung pemegang polis yang dalam hal ini berkedudukan sebagai konsumen, memiliki hak yang dapat di atur dalam Undang-undang. Pada prinsipnya, nasabah akan mendapatkan jaminan perlindungan hukum oleh ketentuan peraturan perundang-undangan yang menetapkan berbagai ketentuan yang dilarang, sedangkan Perusahaan asuransi membuat peraturan atau kebijakan yang dilarang peraturan perundang-undangan sehingga nasabah mendapat perlindungan hukum. untuk asuransi jiwa elektronik maupun tidak elektronik, asuransi generali tidak memiliki perbedaan dalam klaim asuransi.⁶⁹

Konsumen hendaknya dilindungi dari kontrak-kontrak yang merugikan, seperti kontrak baku sepihak, tidak dicantumkan hak-hak yang esensial dalam kontrak

⁶⁸Wawancara Bapak Ridho Sobri selaku Business Director Medan Galaxy PT.Generali Indonesia di Medan, Pada Tanggal 6 Desember 2023, Pukul 10.00 WIB

⁶⁹ Wawancara Bapak Ridho Sobri selaku Bussines Direktur Medan Galaxy PT. Generali Indonesia di Medan, Pada Tanggal 6 Desember 2023, Pukul 10.00 WIB

dan persyaratan kredit yang tidak adil.⁷⁰ Perlindungan hukum terhadap nasabah asuransi dijelaskan dalam Pasal 2 huruf a Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian, yaitu, “Usaha asuransi yaitu usaha jasa keuangan yang dengan menghimpun dana masyarakat melalui pengumpulan premi asuransi memberikan perlindungan kepada anggota masyarakat pemakai jasa asuransi terhadap kemungkinan timbulnya kerugian karena suatu peristiwa yang tidak pasti atau terhadap hidup atau meninggalnya seseorang.” Perlindungan hukum terhadap nasabah asuransi yang dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian masih tergolong belum jelas.

Penjelasan dalam pasal tersebut mengandung banyak makna yang oleh sebagian besar orang memiliki pemahaman yang berbeda. Hal yang sangat wajar apabila kemudian muncul banyak pertanyaan seputar perlindungan yang bagaimana dan seperti apa yang dimaksudkan di dalam Undang-Undang Usaha Perasuransian ini. Pelaksanaan perlindungan yang dijelaskan dalam Undang- Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian perlu diselaraskan dengan Undang-Undang lain yang memiliki keterkaitan dan dapat saling menunjang antara satu dengan yang lainnya, salah satunya adalah Undang- Undang tentang Perlindungan Konsumen.

Perlindungan hukum terhadap nasabah asuransi yang melakukan perjanjian asuransi secara online dilindungi oleh undang-undang No 40 Tahun 2014, undang-undang perlindungan consume, BW, KUH Dagang, dan undang-undang No 11 Tahun 2008 tentang ITE, dapat disimpulkan bahwa polis asuransi online

⁷⁰ Yusuf Shofie, 2016, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti), halaman.41

sebagai dokumen elektronik telah diakui keberadaannya sebagai alat bukti hukum yang sah dalam bentuk originalnya maupun cetaknya.

Dalam pasal 1313 BW yang menegaskan bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih. Ketentuan yang mengatur tentang perjanjian terdapat dalam buku III BW, yang memiliki sifat terbuka artinya ketentuan-ketentuannya dapat dikesampingkan, sehingga hanya berfungsi mengatur saja. Sifat terbuka dari BW ini tercermin dalam pasal 1338 ayat (1) BW yang mengandung asas kebebasan berkontrak, maksudnya setiap orang bebas menentukan bentuk, macam dan isi perjanjian asalkan tidak bertentangan dengan peraturan perundangan-undangan yang berlaku.⁷¹

Berdasarkan pasal 11 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 23/POJK.05/2015 Tahun 2015 tentang Produk Asuransi dan Pemasaran Produk Asuransi, Polis Asuransi harus memuat ketentuan paling sedikit mengenai:

- a. Saat berlakunya pertanggungan;
- b. Uraian manfaat yang diperjanjikan;
- c. Cara pembayaran Premi atau Kontribusi;
- d. Tenggang waktu (grace period) pembayaran Premi atau Kontribusi;
- e. Kurs yang digunakan untuk Polis Asuransi dengan mata uang asing apabila pembayaran Premi atau Kontribusi dan manfaat dikaitkan dengan mata uang rupiah;
- f. Waktu yang diakui sebagai saat diterimanya pembayaran Premi atau Kontribusi;

⁷¹ Adji Assyafei Solaiman, *Perlindungan Hukum Pembeli Polis Asuransi Online*, Vol. 2, No. 2, Oktober 2018, halaman. 56

- g. Kebijakan Perusahaan yang ditetapkan apabila pembayaran Premi atau Kontribusi dilakukan melewati tenggang waktu yang disepakati;
- h. Periode pada saat Perusahaan tidak dapat meninjau ulang keabsahan kontrak asuransi (incontestable period) pada Produk Asuransi jangka panjang;
- i. Tabel nilai tunai, bagi Produk Asuransi yang dipasarkan oleh Perusahaan Asuransi Jiwa yang mengandung nilai tunai;
- j. Perhitungan dividen Polis Asuransi atau yang sejenis, bagi Produk Asuransi yang dipasarkan oleh Perusahaan Asuransi Jiwa yang menjanjikan dividen Polis Asuransi atau yang sejenis;
- k. Klausula penghentian pertanggungan, baik dari Perusahaan maupun dari pemegang polis, tertanggung, atau peserta, termasuk syarat dan penyebabnya;
- l. Syarat dan tata cara pengajuan klaim, termasuk bukti pendukung yang relevan dan diperlukan dalam pengajuan klaim;
- m. Tata cara penyelesaian dan pembayaran klaim;
- n. Klausula penyelesaian perselisihan yang antara lain memuat mekanisme penyelesaian di dalam pengadilan maupun di luar pengadilan dan pemilihan tempat kedudukan penyelesaian perselisihan; dan
- o. Bahasa yang dijadikan acuan dalam hal terjadi sengketa atau beda pendapat, untuk Polis Asuransi yang dicetak dalam 2 (dua) bahasa atau lebih.

Pasal 1 angka 1 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya suatu kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Berdasarkan Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa tertanggung pemegang polis yang

dalam hal ini berkedudukan sebagai konsumen, memiliki hak yang dapat diatur dalam Undang-undang, yakni: Hak untuk memilih jenis asuransi yang ditawarkan, Hak untuk informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai manfaat dan jaminan asuransi, Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi atau penggantian, jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak semestinya.⁷²

Pada prinsipnya, nasabah akan mendapatkan jaminan perlindungan hukum oleh ketentuan peraturan perundang-undangan yang menetapkan berbagai ketentuan yang dilarang, sedangkan perusahaan asuransi membuat peraturan atau kebijakan yang dilarang peraturan perundang-undangan sehingga nasabah mendapat perlindungan hukum. Ketika timbul perselisihan atau persengketaan di antara pemegang polis asuransi dengan perusahaan asuransi, maka sesuai dengan fungsi, tugas dan kewenangannya pada Otoritas Jasa Keuangan melakukan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen baik melalui peradilan atau litigasi, maupun penyelesaian sengketa di luar peradilan atau non-litigasi.⁷³

Untuk asuransi jiwa elektronik maupun tidak elektronik tidak memiliki perbedaan dalam klaim asuransi, sebelum pengajuan klaim nasabah harus tau manfaat apa saja yang telah di sepakati sesuai dengan isi dalam *e-polis*, kemudian isi form klaim yang dapat di download melalui app khusus nasabah atau mendatangi langsung *agency* terdekat dikota nasabah tersebut atau juga bisa menghubungi langsung *costomer service* asuransi jiwa generli Indonesia.⁷⁴

⁷² Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1990 tentang Perlindungan Konsumen

⁷³ Abd Majid dan Sumriyah, Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Akibat Gagal Bayar Perusahaan Asuransi, *Jurnal Hukum Sosial dan Politi*, Vol.1, No.2, 2023, halaman. 131-132

⁷⁴ Wawancara Bapak Ridho Sobri selaku Business Director Medan Galaxy PT.Generali Indonesia di Medan, Pada Tanggal 6 Desember 2023, Pukul 10.00WIB

Adapun prinsip-prinsip yang diharapkan untuk dapat dipahami, yaitu:⁷⁵

1) Prinsip itikad baik (*utmost good faith*)

Prinsip mendasar yang harus dimiliki adalah prinsip adanya itikad baik atau *utmost good faith* atau *uberrimai fides*. Sedangkan dalam jual beli produk nyata (*tangible product*) berlaku prinsip *caveat emptor* atau *let the buyer beware* yaitu bahwa pembelilah yang harus berhati-hati sebelum melakukan pembelian atas suatu barang dan jasa. Dengan demikian dapat diketahui bahwa penanggung sebagai penjual polis perlu dilindungi terhadap kemungkinan adanya kesalahan informasi yang diberikan oleh calon tertanggung mengenai obyek pertanggungan, sehingga jika penanggung mengetahuinya ia tidak akan menerima pertanggungan tersebut atau menerimanya tetapi dengan kondisi yang berbeda.

Pengungkapan atau penyampaian informasi biasanya dilakukan dengan pengisian aplikasi asuransi atau SPAJ yang akan dipersiapkan oleh penanggung, bahkan tertanggung sering kali diperingatkan agar menyampaikan segala informasi yang diketahui dan yang seharusnya diketahui. Namun demikian berdasarkan pengalaman dapat dikatakan bahwa informasi yang material merupakan informasi yang diketahui atau yang seharusnya diketahui oleh tertanggung mengenai obyek pertanggungan yang dapat mempengaruhi sikap penanggung tentang penerimaan obyek pertanggungan tersebut.

Pelanggaran atas prinsip itikad baik ini dapat mengakibatkan pertanggungan menjadi batal atau batal sejak awal dan atau dilakukan

⁷⁵Elda Aldira Laniza Zainal, 2020, *Hukum Asuransi*, Jakarta Selatan: PT. Cipta Gadhing Artha, halaman.20-41

perbaikan dengan kondisi yang berbeda. Kesalahan ini dapat terjadi karena:

- a) Tidak menggunakan informasi material secara benar dan lengkap (*non-disclosure*) yang dilakukannya dengan tidak sengaja. Apabila penanggung menerima aplikasi asuransi atau (SPAJ) dari calon tertanggung, tidak dapat mengungkapkan informasi material secara benar dan lengkap (*non disclosure of material facts*) tentang obyek yang akan dipertanggung akan dapat menyebabkan batalnya perjanjian asuransi tersebut.
- b) Menyembunyikan informasi (*concealment*). *Concealment* terjadi jika calon tertanggung dalam pengisian formulir permintaan asuransi dengan sengaja menyembunyikan atau tidak menyampaikan suatu informasi yang material mengenai obyek pertanggung kepada penanggung maka pertanggung tersebut juga dapat menjadi batal.
- c) Informasi yang diungkapkan keliru (*innocent misrepresentation*). Kekeliruan penyampaian informasi dapat terjadi karena cara penyampaian informasi yang salah ataupun isi/materi dari informasi tersebut tidak benar. Walaupun calon tertanggung tidak bermaksud merugikan penanggung, misalnya karena tidak/kurang teliti dalam cara penyampaian informasi ataupun kurang teliti, sehingga terjadi kekeliruan mengenai informasi tersebut.

- d) Memberikan informasi yang salah dengan tujuan penipuan (*fraudulen misrepresentation*). Pemberian informasi dengan tujuan penipuan dapat dilakukan pada waktu penutupan asuransi, dapat juga terjadi pada saat pengajuan klaim.

Berdasarkan hal tersebut, Asuransi jiwa generali walaupun perjanjian yang dilakukan dalam bentuk elektronik pertanggung jawaban dapat menjadi batal apabila nasabah tidak memberikan informasi yang sebenarnya saat mengajukan Surat Permohonan Asuransi Jiwa (SPAJ). Kemudian pertanggung jawaban menjadi batal apabila nasabah tidak membayar premi setelah melewati periode masa luluasa. Generali Indonesia dapat menolak pengajuan klaim apabila terjadi kondisi pada Pengecualian dalam polis asuransi jiwa.⁷⁶

2) Prinsip kepentingan yang dapat diasuransikan (*insurable interest*)

Pemahaman bertanggung tentang kepentingan yang dapat diasuransikan (*insurable interest*) merupakan prinsip yang harus ditegakkan sejak awal perjanjian asuransi. Kepentingan finansial yang dapat diasuransikan dalam kehidupan bisnis sehari-hari, dapat dikatakan bahwa seorang pengusaha mempunyai *interest* dalam beberapa perusahaan tertentu, berarti ia mempunyai keterlibatan keuangan dengan perusahaan-perusahaan tersebut, dalam arti bahwa ia mempunyai kepentingan finansial. Dengan demikian jika terjadi suatu peristiwa merugikan yang menimpa obyek pertanggung jawaban, bertanggung akan mengalami kerugian keuangan.

⁷⁶ Wawancara Bapak Ridho Sobri selaku Business Director Medan Galaxy PT.Generali Indonesia di Medan, Pada Tanggal 6 Desember 2023, Pukul 10.00WIB

Insurable interest ini dapat timbul atau ada karena beberapa hal antara lain:

- a) Karena hubungan kerja, yaitu majikan dengan karyawannya atau karena perjanjian pekerjaan
- b) Hubungan perkawinan atau hubungan darah, yaitu karena hubungan suami-istri yang terjadi dari perkawinan, sudah sejak lama dianggap sebagai sebagai suatu kesatuan
- c) Hubungan hutang piutang, yaitu karena pihak yang meminjamkan uang (kreditur) akan menderita kerugian sebesar hutang yang belum dilunasi oleh peminjam (debitur), jika debitur tersebut meninggal dunia
- d) Karena penunjukan perjanjian, yaitu karena seseorang atau badan dapat diberikan kuasa/ditunjuk oleh orang/badan lainnya untuk mewakilinya melakukan penutupan asuransi
- e) Karena kewajiban, yaitu karena adanya ‘kewajiban’, misalnya kewajiban untuk memberikan ganti rugi kepada pihak ketiga karena pemilikan ataupun penggunaan sesuatu harta benda yang menimbulkan kerugian kepada pihak ketiga seperti misalnya penggunaan kendaraan bermotor
- f) Karena sebab-sebab lain yaitu karena adanya ketentuan perundang-undangan
- g) Karena pemilikan, yaitu karena pemilikan merupakan penyebab yang paling utama, paling lazim dan dikenal oleh masyarakat

pada umumnya. Pemilikan dapat terjadi karena pembelian, hibah, warisan, dan sebagainya.

3) Prinsip ganti-rugi (*indemnity*)

Prinsip ganti rugi (*indemnity*) adalah prinsip yang memberikan ganti rugi atas kerugian yang sebenarnya, artinya tidak akan terjadi pembayaran suatu kerugian atas risiko yang direncanakan, maka dikenal dengan prinsip *volenti nonfat injria* atau *suffer of a loss without a remedy*. Bahwa prinsip indemnity merupakan suatu mekanisme yang akan menempatkan kembali tertanggung kepada posisi semua sesaat sebelum terjadinya kerugian, dengan menerima pembayaran ganti rugi dari penanggung setelah terjadinya suatu kerugian. Besarnya ganti rugi yang diberikan tidak boleh melebihi kerugian yang sebenarnya diderita (atau tidak boleh melebihi jumlah penggantian penuh/jumlah uang pertanggungan).

Prinsip ganti-rugi ini diatur dalam pasal 253, 273 dan 275 KUHD, yang dapat disimpulkan bahwa:

- a) Jumlah uang pertanggungan (UP) harus sama dengan jumlah harga yang sebenarnya dari obyek pertanggungan.
- b) Bila terjadi kerugian, maka jumlah pemberian ganti rugi akan dilakukan sepenuhnya (sesuai dengan kerugian yang diderita) sampai jumlah yang dipertanggungkan.

Perjanjian asuransi yang tertuang dalam polis akan ditentukan lembaga independen dan imparial yang akan ditunjuk untuk melakukan besarnya perhitungan suatu kerugian yang disebut lembaga Loss Adjuster. Demikian juga dalam polis asuransi kesehatan yang menetapkan besarnya

biaya perawatan kesehatan yang dapat dijamin perusahaan asuransi sesuai penilaian provider kesehatan yang ditunjuk. Khusus untuk kerugian yang diakibatkan oleh suatu kecelakaan sehingga berakibat pada ketidakmampuan seseorang, pada umumnya ditentukan besarnya sejak awal.

4) Prinsip proksima atau penyebab utama terjadinya risiko

Prinsip proksima dalam asuransi adalah penyebab utama terjadinya risiko (*proximate cause*). Sering juga timbul perselisihan karena kesalahan dalam penafsiran terhadap penyebab terjadinya risiko. Dalam polis-polis asuransi selalu tercantum penyebab-penyebab apa saja yang dijamin. Pernyataan ini mengandung arti bahwa perusahaan akan membayar ganti rugi terhadap kerugian objek yang dipertanggungjawabkan apabila kerugian tersebut timbul akibat salah satu sebab yang dijamin. Sebelum seorang tertanggung dapat mengklaim kerugian yang dideritanya dari penanggung terlebih dahulu harus ditetapkan apa penyebab kerugian tersebut. Artinya Tertanggung dapat mengklaim hanya jika kerugian yang dideritanya disebabkan oleh suatu risiko yang dijamin polis. Penyebab yang dijamin itu haruslah penyebab terdekat (*proximate cause*). Kausa yang membawa suatu akibat tanpa intervensi sesuatu penyebab lain yang bekerja secara aktif dan yang datang dari suatu sumber baru dan *independen*.

Untuk memudahkan pemahaman beberapa ilustrasi berikut dapat memberikan kejelasan tentang prinsip kausa proksima ini, sebagai berikut:

a) Asuransi jiwa atau kecelakaan diri (*personal accident*).

Seorang pemburu mendapat kecelakaan waktu ia berburu. Oleh karena kecelakaan itu, ia tidak dapat berjalan dan terbaring di

tanah yang basah dan berlumpur, akibatnya ia menderita sesak napas (pneumonia) dan meninggal. Rangkaian peristiwa antara penyebab (kecelakaan) yang dijamin dan akibat (kematian) tidak terputus. Pneumonia bukan penyakit baru melainkan sebagai akibat, sehingga kematian si pemburu adalah akibat kecelakaan.

b) Asuransi kesehatan dan kecelakaan.

Seorang mendapat kecelakaan tertusuk paku sedalam 0,5 cm dengan robek 1cm pada paha kakinya yang berakibat pada membusuknya kaki. Dalam beberapa hari perawatan di rumah sakit, kakinya harus diamputasi dan tidak ada alternative lainnya. Dari hasil medis bahwa membusuknya paha akibat tertusuk paku, bukan akibat terinfeksi tetanus melainkan penyakit gula yang dideritanya selama ini yang sudah pada tingkat membahayakan (stadium IV). Rangkaian peristiwa antara teramputasinya kaki yang tertusuk paku bukan akibat tertusuk paku, melainkan akibat penyakit gula yang dideritanya selama ini, karena tertusuk paku adalah penyebab barunya. Penanggung hanya dapat membayar biaya perawatan karena tertusuk paku dan bukan biaya perawatan akibat penyakit gula serta menolak pembayaran ganti rugi akibat hilangnya fungsi salah satu kakinya karena diamputasi.

Berdasarkan hal tersebut ada 2 resiko nasabah asuransi generalis tidak dapat perlindungan saat klaim asuransi yaitu:⁷⁷

- (1) Khusus untuk risiko Meninggal Dunia bukan akibat Kecelakaan, Penanggung tidak akan membayar Manfaat Asuransi akibat salah satu atau lebih kondisi sebagai berikut:
 - a. Keadaan Yang Sudah Ada Sebelumnya; atau
 - b. Tindakan bunuh diri dalam keadaan waras maupun tidak waras yang dilakukan oleh diri sendiri dan/atau oleh orang lain atas perintah yang berkepentingan dalam Polis jika tindakan itu terjadi dalam kurun waktu 1 (satu) tahun sejak Tanggal Terbit Polis atau Tanggal Pemulihan Polis, yang mana yang terakhir; atau
 - c. Perang, termasuk namun tidak terbatas pada invasi, pemberontakan, revolusi, perlawanan terhadap pemerintah, perebutan kekuasaan oleh militer, ikut serta dalam huru hara, pemogokan dan kerusuhan sipil; atau
 - d. Dengan sengaja melakukan perbuatan melawan hukum atau tindak kejahatan, teror atau percobaan tindak kejahatan, baik aktif maupun tidak, yang dilakukan oleh Pemegang Polis, Tertanggung, atau Penerima Manfaat; atau
 - e. Hukuman mati berdasarkan putusan badan peradilan.

⁷⁷Wawancara Bapak Ridho Sobri selaku Business Director Medan Galaxy PT.Generalis Indonesia di Medan, Pada Tanggal 6 Desember 2023, Pukul 10.00WIB

- (2) Khusus untuk risiko Meninggal Dunia akibat Kecelakaan, Penanggung tidak akan membayar Manfaat Asuransi akibat salah satu atau lebih kondisi sebagai berikut:
- a. Keadaan Yang Sudah Ada Sebelumnya; atau
 - b. Tindakan bunuh diri dalam keadaan waras maupun tidak waras yang dilakukan oleh diri sendiri dan/atau oleh orang lain atas perintah yang berkepentingan dalam Polis jika tindakan itu terjadi dalam kurun waktu 1 (satu) tahun sejak Tanggal Terbit Polis atau Tanggal Pemulihan Polis, yang mana yang terakhir; atau
 - c. Penyalahgunaan dan/atau segala tindakan yang berhubungan dengan pemakaian alkohol, narkotika, obat bius, zat terlarang, racun, gas, radiasi nuklir, dan sejenisnya yang dilakukan secara sengaja, kecuali apabila zat tersebut dianjurkan berdasarkan resep yang dikeluarkan oleh Dokter; atau
 - d. Sengaja menghadapi/memasuki bahaya-bahaya yang sebenarnya tidak perlu dilakukan (kecuali dalam mencoba menyelamatkan jiwa); atau
 - e. Sebagai penumpang atau awak pesawat udara selain pada penerbangan komersial yang terjadwal dan berlisensi; atau
 - f. Melakukan aktifitas berbahaya seperti terjun payung, menyelam, terbang layang, balap mobil, balap perahu motor, balap motor, dan sejenisnya, bungee jumping, arung jeram, olahraga kontak fisik, panjat tebing, penelusuran gua, dan jenis olahraga berisiko lainnya; atau

- g. Perang, termasuk namun tidak terbatas pada invasi, pemberontakan, revolusi, perlawanan terhadap pemerintah, perebutan kekuasaan oleh militer, ikut serta dalam huru hara, pemogokan dan kerusuhan sipil; atau
- h. Akibat Penyakit, sebab-sebab alami, pengobatan, maupun akibat tindakan operasi baik secara langsung atau tidak langsung.

5) Prinsip kontribusi

Dalam kehidupan sehari-hari kontribusi dapat berarti sumbangan, iuran, pembayaran, ataupun dapat juga merupakan sesuatu yang dapat diberikan untuk mencapai tujuan bersama, misalnya kontribusi dalam membangun sebuah tempat ibadah. Kontribusi adalah hak penanggung untuk “menagih” bagian yang menjadi tanggung-jawab penanggung lain atas ganti rugi yang telah dibayarkan kepada tertanggung. prinsip kontribusi, jika sebuah obyek diasuransikan pada beberapa perusahaan asuransi terhadap suatu risiko atau beberapa risiko yang sama dan pada saat terjadinya risiko yang menyebabkan kerugian (semua polis tersebut masih berlaku), maka setiap perusahaan asuransi yang bersangkutan wajib membayar ganti rugi yang sebanding artinya sebesar harga pertanggungan polis yang diterbitkannya dibandingkan dengan jumlah harga pertanggungan semua polis yang tengah berjalan tersebut.

Cara penutupan asuransi (atas obyek pertanggungan yang sama) antara lain:

- a) Penutupan asuransi bersama (*co-insurance*).

Dalam *co-insurance* ini, beberapa asuradur bersamasama menutup pertanggungan atas obyek pertanggungan yang sama dengan mengeluarkan satu polis saja.

b) Penutupan asuransi sendiri-sendiri.

Suatu obyek pertanggungan yang sama dapat dipertanggungkan oleh beberapa penanggung. Penutupan dapat dilakukan serentak pada saat yang sama ataupun pada saat yang berbeda-beda dengan mencantumkan atau menyebutkan bahwa polis yang dikeluarkan itu “berjalan bersama” dengan polis yang dikeluarkann oleh penanggung lainnya dengan nomor dan jumlah pertanggungan masing-masing.

6) Prinsip subrogasi (*subrogation*)

Subrogaasi (*to subrogate*) yang berarti menggantikan atau menempatkan diri pada tempat orang lain. Dalam asuransi, subrogasi berate bahwa penanggung menempatkan diri atau menggantikan tempat tertanggung dengan maksud untuk memperoleh/menuntut ganti kerugian dari pihak ketiga atas kerugian yang diderita oleh tertanggung. Dengan kata lain, subrogasi dapat dikatakan sebagai: “penyerahan hak dari tertanggung kepada penanggung untuk menggantikannya memperoleh / menuntut pembayaran ganti kerugian yang dideritanya dari pihak ketiga yang menimbulkan kerugian tersebut”. Dengan demikian, seakan-akan penanggung ditempatkan pada posisi tertanggung. Bahwa prinsip subrogasi sangat erat hubungannya dengan prinsip indemnitas, jika pada prinsip indemnitas dikatakan bahwa tertanggung berhak untuk

memperoleh ganti rugi, tetapi tidak boleh melebihi jumlah kerugian yang sebenarnya diderita oleh tertanggung tersebut.

Dalam praktek di asuransi umum, banyak ditemui bermacam-macam cara dan upaya yang dilakukan oleh penanggung untuk mewujudkan hak subrogasinya tersebut, antara lain:

a) Penguasaan objek pertanggungan (*subject matter*)

Dalam asuransi pengangkutan (*marine cargo*) sisa barang sering kali masih mempunyai nilai yang cukup berarti, misalnya gulungan plat baja yang penyok/bengkok. Dalam asuransi rangka kapal (*marine hull*), kapal kandas masih mempunyai harga cukup tinggi untuk “dibesi tuakan”. Demikian juga dalam asuransi kebakaran dengan membayar klaim atas peristiwa kebakaran yang menimpa persediaan barang-barang pecah belah, maka sisa-sisa yang berupa gelas/piring yang pecah masih dapat dijual ke pabrik gelas.

b) Karena ketentuan undang-undang, dan karena perjanjian.

Hak subrogasi juga dapat timbul karena perjanjian, seperti; pada bon binatu (*laundry*) tercantum kalimat “jika terjadi sesuatu kerusakan/kerugian pada pakaian yang dititipkan untuk dibersihkan, pihak binatu akan bertanggung-jawab sampai 10 kali biaya/ongkos binatu”.

2. Perlindungan hukum dalam pembayaran klaim asuransi jiwa general

Klaim adalah salah satu fungsi terpenting dari perusahaan asuransi. Adalah essensiil, klaim yang sah itu dibayar dengan segera dan sepenuhnya. Pembayaran

klaim yang kurang akan menyebabkan lahirnya klaim, sedangkan pembayaran klaim yang berlebihan dapat membawa kebangkrutan. Klaim adalah suatu tuntutan atas suatu hak yang timbul karena persyaratan dalam perjanjian yang ditentukan sebelumnya telah terpenuhi. sedangkan klaim asuransi jiwa adalah suatu tuntutan dari hak pemegang polis atau yang ditunjuk kepada pihak asuransi atas sejumlah pembayaran uang pertanggungan atau harga tunai yang timbul karena syarat-syarat dalam perjanjian asuransinya telah dipenuhi.⁷⁸

Untuk melakukan klaim asuransi generalis secara elektronik asuransi jiwa generalis untuk pengajuan klaim bisa diajukan secara online dengan cara, Pemegang Polis dapat menghubungi *Care* Generalis Indonesia atau dengan cara mengunduh melalui website www.generalis.co.id untuk mendapatkan formulir klaim, dan mengisi formulir klaim dengan baik dan benar.⁷⁹

Prosedur Penyelesaian Klaim Didalam penyelesaian klaim ada 2 prosedur, yaitu:⁸⁰

- a. Prosedur Rutin Adalah proses yang harus dilakukan dalam rangka penyelesaian klaim
- b. Prosedur Khusus yang memiliki perbedaan dalam komposisi polis perlu beberapa langkah tambahan yaitu:
 - 1) Adanya asuransi tambahan Rider, misalnya *rider* Kecelakaan maka harus ada luka yang menyebabkan meninggal

⁷⁸ Dudi Badruzaman, Perlindungan Hukum Tertanggung Dalam Pembayaran Klaim Asuransi Jiwa, *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*, Vol.3, No.1, 2019, halaman.101-102

⁷⁹ Wawancara Bapak Ridho Sobri selaku Business Director Medan Galaxy PT.Generalis Indonesia di Medan, Pada Tanggal 6 Desember 2023, Pukul 10.00WIB

⁸⁰ Elda Aldira Laniza Zainal, 2020, *Op. Cit.*, halaman.85-86

- 2) Meninggal dalam "*Contestable Period*" (Masa Percobaan) – Periode (dua tahun) dimana Penanggung berhak mempertanyakan atau menyelidiki kebenaran informasi/data yang diberikan Tertanggung atau Pemegang Polis dalam surat aplikasi untuk menentukan keputusan selanjutnya atas kontrak polis tersebut.
- 3) Tertanggung hilang
- 4) Meninggal diduga akibat perbuatan "penerima manfaat", misalnya Si Pemegang Polis dengan sengaja membunuh si penerima manfaat/*beneficiary* untuk memperoleh uang pertanggungan, maka hal ini akan diinvestigasikan khusus oleh bagian klaim.

Untuk pengajuan klaim asuransi jiwa generalis elektronik/ *online*, ada persyaratannya ada 2 (dua) dengan ketentuan yang berbeda, Pemegang Polis wajib melengkapi dokumen persyaratan klaim sebagai berikut:⁸¹

- 1) Pengajuan permintaan pembayaran Manfaat Meninggal Dunia:
 - a. Formulir klaim asli yang telah diisi oleh Penerima Manfaat dengan lengkap dan benar;
 - b. Legalisir akta Kematian Tertanggung dari instansi yang berwenang. Surat keterangan Kematian tersebut wajib dilegalisir minimal oleh Konsulat Jenderal Indonesia, apabila Tertanggung Meninggal Dunia di luar negeri;
 - c. Formulir keterangan Dokter untuk manfaat meninggal (asli) yang telah diisi oleh Dokter dengan lengkap dan benar. Surat keterangan Dokter

⁸¹Wawancara Bapak Ridho Sobri selaku Business Director Medan Galaxy PT.Generalis Indonesia di Medan, Pada Tanggal 6 Desember 2023, Pukul 10.00WIB

tersebut wajib dilegalisir minimal oleh Konsulat Jenderal Indonesia, apabila Tertanggung Meninggal Dunia di luar negeri;

- d. Surat berita acara asli dari Kepolisian dalam hal Tertanggung Meninggal Dunia karena Kecelakaan;
 - e. Fotokopi kartu identitas diri yang masih berlaku dari Pemegang Polis, Tertanggung dan Penerima Manfaat;
 - f. Fotokopi kartu keluarga atau dokumen legal lainnya yang menunjukkan hubungan kepentingan (insurable interest) antara Tertanggung dan Penerima Manfaat;
 - g. Legalisir surat penetapan Pengadilan yang menyatakan Tertanggung Meninggal Dunia, apabila Tertanggung hilang dalam suatu musibah;
 - h. Legalisir surat penetapan pengadilan dalam hal Tertanggung dinyatakan hilang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan;
 - i. Surat kronologis Kematian dari Penerima Manfaat, apabila Tertanggung Meninggal Dunia di rumah/ perjalanan menuju Rumah Sakit;
 - j. Fotokopi Buku Rekening Penerima Manfaat; dan
 - k. Dokumen-dokumen lain, termasuk tetapi tidak terbatas pada Polis dan catatan medis Tertanggung, yang dianggap perlu oleh Penanggung untuk mendukung dokumen persyaratan permintaan pembayaran Manfaat Asuransi.
- 2) Pengajuan permintaan pembayaran Manfaat Beasiswa dan permintaan Penebusan Polis:

- a. Formulir permintaan penyerahan Manfaat Asuransi yang telah diisi oleh Pemegang Polis dengan lengkap dan benar atau pengajuan melalui media lain yang telah ditentukan oleh Penanggung;
- b. Fotokopi kartu identitas diri Pemegang Polis yang masih berlaku;
- c. Fotokopi buku rekening yang dituju; dan
- d. Dokumen-dokumen lain, yang dianggap perlu oleh Penanggung untuk mendukung dokumen tersebut di atas

Selanjutnya nasabah dapat menyerahkan formulir dan dokumen persyaratan klaim baik secara langsung atau melalui pos, Pengajuan pembayaran manfaat Meninggal Dunia selambat-lambatnya 90 hari sejak tanggal Tertanggung Meninggal Dunia, Generali Indonesia akan membayarkan manfaat selambat-lambatnya 30 hari setelah menyetujui pengajuan klaim.⁸² Peneliti menemukan asuransi jiwa generalis dapat menolak klaim alasan nya yaitu: ⁸³

- (a) Persyaratan Tidak Lengkap
- (b) Tertanggung Meninggal Akibat Bunuh Diri
- (c) Pembayaran Premi Macet
- (d) Tertanggung Melakukan Tindak Kejahatan

Maka dari itu, disini nasabah atau pemegang polis harus memahami isi dalam polis tersebut serta segala ketentuan dari asuransi generalis, karena asuransi jiwa generalis slalu memberikan klaim sesuai dengan prosedur dan sesuai dengan isi dari dalam polis yang telah di sepakati.

⁸² Wawancara Bapak Ridho Sobri selaku Business Director Medan Galaxy PT.Generali Indonesia di Medan, Pada Tanggal 6 Desember 2023, Pukul 10.00WIB

⁸³ Wawancara Bapak Ridho Sobri selaku Business Director Medan Galaxy PT.Generali Indonesia di Medan, Pada Tanggal 6 Desember 2023, Pukul 10.00WIB

C. Pertanggungjawaban Perusahaan Asuransi Jiwa Generali Yang Melakukan Perjanjian Elektronik Dengan Nasabah

PT Asuransi Jiwa Generali Indonesia adalah bagian dari Generali Group, yaitu sebuah grup perusahaan penyedia asuransi terkemuka yang didirikan pada tahun 1831 di Trieste, Italia. Saat ini, Generali Group sudah menjadi salah satu grup bisnis utama dalam industri asuransi global - sebuah sektor strategis yang sangat penting bagi pertumbuhan, perkembangan dan kesejahteraan masyarakat modern. Dengan nasabah sebagai fokus utama, Generali menyediakan produk yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan nasabah dan memberikan layanan terdepan untuk kemudahan nasabah dalam berasuransi. Hal ini dibuktikan dengan hadirnya layanan-layanan digital seperti aplikasi nasabah *Gen iClick*, *virtual assistant* JANE, aplikasi pengajuan polis *iPropose* dan lain sebagainya. Generali Indonesia juga dengan bangga memperkenalkan ROBO ARMS (*Robo Auto Risks Management System*), yaitu layanan finansial eksklusif yang dipersembahkan untuk seluruh nasabah, yang dapat mengelola unit link secara otomatis sesuai dengan kondisi pasar dan profil risiko nasabah.⁸⁴

Usaha perasuransian merupakan usaha yang menjanjikan perlindungan hukum kepada pihak tertanggung dan juga dana dari masyarakat . Selanjutnya perusahaan perasuransian wajib memelihara usaha yang sehat. Namun dalam perkembangannya, perusahaan asuransi tidak dapat melaksanakan usahanya dan kewajiban sebagaimana ditentukan dalam undang-undang, diantaranya masalah kekayaan perusahaan yang tidak mendukung pertumbuhan perusahaan asuransi.⁸⁵

⁸⁴ [https://www.generali.co.id/id/a-glimpse-of-generali/Sekilas Tentang Generali | Generali Indonesia](https://www.generali.co.id/id/a-glimpse-of-generali/Sekilas%20Tentang%20Generali%20|%20Generali%20Indonesia), Diakses Pada Tanggal 8 Desember 2023, Pukul.10.30 WIB

⁸⁵Gatot Supramono, 2013, *Perjanjian Utang-Piutang*, Jakarta: Prenadamedia Group, halaman. 10

Perusahaan asuransi sebagai pelaku usaha didasarkan pada pengertian pelaku usaha pada Pasal 1 angka 3 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Sedangkan menurut peneliti bertanggung sebagai konsumen didasarkan pada Pasal 1 angka 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Kedua pihak tersebut mengikatkan diri dalam perjanjian asuransi bahwa perusahaan asuransi berjanji untuk menanggung risiko yang akan terjadi oleh tertanggung sedangkan tertanggung wajib membayar sejumlah uang yang telah disepakati diantara keduanya.

Kewajiban perusahaan asuransi sebagai pelaku usaha mengacu pada Pasal 7 Undang Undang Perlindungan Konsumen, yaitu :

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai manfaat dan jaminan dari asuransi yang ditawarkan.
- c. Memperlakukan dan melayani konsumen dengan jujur dan tidak diskriminatif.

- d. Memberikan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian atas kerugian yang diderita konsumen.
- e. Memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/ atau penggantian apabila barang dan / atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian

Berkaitan dengan tanggung jawab pelaku usaha kita lihat pada Pasal 19 UU Perlindungan Konsumen. Dengan mengacu pada ketentuan Pasal 19 ini maka perusahaan asuransi bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian yang diderita tertanggung atau pemegang polis. Namun hal ini tidak berlaku apabila perusahaan asuransi dapat membuktikan bahwa kerugian yang diderita oleh pemegang polis merupakan kesalahan dari pemegang polis itu sendiri (untuk asuransi kerugian). Pada asuransi jiwa, perusahaan asuransi tetap harus melaksanakan tanggung jawabnya kepada tertanggung atau pemegang polis apabila terjadi peristiwa tidak pasti misalnya kematian, maka perusahaan asuransi harus memberikan santunan atau klaim yang diajukan oleh ahli waris kepada perusahaan asuransi sesuai dengan yang telah disepakati.⁸⁶

Berdasarkan uraian di atas, asuransi *online*/ elektronik di Asuransi Jiwa Generali adalah produk Amore (Asuransi Modern Untuk Rencana Masa Depan) yang mana isi dalam polis asuransinya itu meliputi memberikan manfaat perlindungan atas risiko Meninggal Dunia dan Meninggal Dunia akibat Kecelakaan pada Transportasi Umum, mengembalikan Premi saat berakhirnya Masa Pertanggung. Minimum Usia masuk pemegang Polis : 18 – max 90 tahun dengan

⁸⁶ Zahry Vandawati Chumaida, 2015, *Perlindungan Hukum Tertanggung dan Tanggungjawab Penanggung Dalam Perjanjian Asuransi Jiwa*, Surabaya: PT. Revka Petra Media, halaman.22

Tertanggung minimum usia 18 – maximum 60 tahun , Premi Mulai dari Rp55.350 per bulan dengan jenis Premi berkala dan tetap selama Masa Pembayaran. Uang Pertanggungan, Minimum : Rp50.000.000,- , Maksimum : Rp500.000.000,- dan dengan Masa Pertanggungan 10 tahun.⁸⁷

Menurut ahli perjanjian elektronik dalam asuransi jiwa yang dilakukan tanpa tatap muka antara para pihak, bukti atas transaksi tersebut tersimpan dalam bentuk data elektronik yang terekam dalam sistem penyimpanan data komputer serta polis yang berbentuk *soft file* yang dikirimkan dalam bentuk *e-mail*. Salah satu aspek penting dalam perjanjian asuransi menggunakan perjanjian elektronik adalah pemahaman hukum atas suatu polis asuransi elektronik sehingga hal tersebut memiliki kedudukan dan kekuatan pembuktian yang sama sebagaimana hukum tertulis.

Menurut peneliti pertanggungjawaban perusahaan asuransi jiwa dalam perjanjian elektronik harus mengikuti syarat sah nya suatu perjanjian dalam Pasal 1320 KUHPerdara yaitu:

1. Adanya kesepakatan antara kedua belah pihak
2. Adanya kecakapan para pihak untuk membuat perikatan
3. Mengenai suatu hal tertentu
4. Adanya suatu sebab yang halal/kausa yang halal.

Pengertian pihak penanggung adalah mereka yang dengan mendapat premi, berjanji akan mengganti kerugian atau membayar sejumlah uang yang telah disetujui, jika terjadi peristiwa yang tidak dapat diduga sebelumnya, yang

⁸⁷ Wawancara Bapak Ridho Sobri selaku Business Director Medan Galaxy PT.Generali Indonesia di Medan, Pada Tanggal 6 Desember 2023, Pukul 10.00WIB

mengakibatkan kerugian bagi tertanggung. Sedangkan pihak tertanggung adalah orang atau badan hukum sebagai pihak yang berhak dan berkewajiban dalam perjanjian asuransi dengan membayar premi.⁸⁸

Perjanjian asuransi pada dasarnya merupakan suatu perjanjian yang mempunyai karakteristik yang dengan jelas akan memberikan suatu ciri khusus, apabila disbanding dengan perjanjian yang lain:⁸⁹

- a. Pasal 1774 KUHPerdara menyebutkan asuransi sebagai suatu persetujuan untung-untungan yakni suatu perbuatan yang hasilnya, mengenai untung ruginya, baik untuk semua pihak, maupun untuk beberapa pihak, tergantung kepada suatu kejadian yang belum pasti. Bahwa asuransi dikategorikan sebagai suatu hal yang hanya didasarkan kepada faktor untung-untungan tidaklah sepenuhnya benar. Dalam ajaran risiko dapat kita ketahui berapa besarnya kejadian yang belum pasti itu dapat dihitung secara matematis sehingga kemungkinan terjadinya kerugian dapat ditanggulangi dengan penetapan premi yang sesuai.
- b. Asuransi merupakan suatu persetujuan tertentu, artinya kedua belah pihak yakni penanggung dan tertanggung saling mengikatkan diri untuk mencapai suatu tujuan tertentu.
- c. Perjanjian asuransi merupakan suatu perjanjian timbal balik, artinya baik penanggung maupun tertanggung mempunyai hak dan kewajiban terhadap masing-masing.

⁸⁸ Elda Aldira Laniza Zainal, 2020, *Op., Cit.*, halaman. 127

⁸⁹ Soesi Idayanti dan Fajar dian Aryani, 2020, *Hukum Asuransi*, Yogyakarta: Penerbit Tanah Air Beta, halaman. 18-19

- d. Perjanjian asuransi bersifat konsensual. Sebagai mana halnya perjanjian-perjanjian pada umumnya (kecuali hibah) perjanjian asuransi sudah dianggap ada begitu ada sepakat antara penanggung dan tertanggung. Kesepakatan itu dapat terjadi melalui pembicaraan lisan baik langsung maupun melalui telepon.

Pasal 246 KUHD menyebutkan, Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian, di mana penanggung mengikat diri terhadap tertanggung dengan memperoleh premi, untuk memberikan kepadanya ganti rugi karena suatu kehilangan, kerusakan, atau tidak mendapat keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dapat diderita karena suatu peristiwa yang tidak pasti.⁹⁰

Dari definisi tersebut mengambil 3 unsur tentang pengertian asuransi yaitu:⁹¹

- 1) Terdapat suatu kerugian akibat adanya suatu kehilangan, kerusakan, atau tidak mendapatkan keuntungan yang diharapkan akibat dari suatu peristiwa yang tidak pasti terjadi.
- 2) Pihak tertanggung berjanji membayar uang premi kepada pihak penanggung sekaligus atau dengan angsuran.
- 3) Pihak penanggung berjanji akan membayar sejumlah uang kepada tertanggung, sekaligus atau secara angsuran

Perjanjian elektronik atau *e-commerce* merupakan objek asuransi, karena segala kegiatan didalam transaksi elektronik atau *e-commerce*, dapat menimbulkan kehilangan, kerusakan, atau tidak mendapat keuntungan yang diharapkan bagi para

⁹⁰ Pasal 246 KUHD

⁹¹ Sri Subekti, Analisis Yuridis Tentang Hukum Asuransi Dalam Transaksi Elektronik Commerce Melalui Perspektif Kitab Undang-undang Hukum Dagang, *Jurnal Ilmiah: Dunia Hukum*, Vol. 1, No.1, 2016, halaman 24

pihak yang ada didalamnya. Asuransi dalam perjanjian elektronik ini dikenal sebagai *cyber assurance*. Dari pihak-pihak yang terlibat di dalam transaksi *e-commerce* yang antara lain : pembeli, penjual (*merchant*), *issuer*, *acquirer*, dan lembaga otoritas sertifikat sesungguhnya pihak yang paling bertanggung jawab atas adanya kerugian didalam transaksi electronic (*e-commerce*) adalah lembaga otoritas sertifikat (LOS) yang berperan sebagai pengaman transaksi elektronik, karena pihak perusahaan *e-commerce* akan menyerahkan keamanan websitenya kepada lembaga LOS untuk dapat memberikan perlindungan penuh terhadap *website e-commerce* yang dimilikinya dari serangan para *cybercrime*.⁹²

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 38/POJK.05/2020 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 69/POJK.05/2016 Tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, Perusahaan Reasuransi, Dan Perusahaan Reasuransi Syariah. Penjelasan umum dalam POJK No 38/POJK.05/2020 yaitu penempatan data secara terintegrasi dengan perusahaan induk perusahaan asuransi, perusahaan asuransi syariah, perusahaan reasuransi, dan perusahaan reasuransi syariah di luar wilayah Indonesia mendukung pemanfaatan dalam penggunaan data pada sistem elektronik pada pusat data (*data center*) dan pusat pemulihan bencana (*disaster recovery center*) di luar negeri. Untuk mendukung efektivitas dalam melakukan penempatan data dimaksud perlu dilakukan penyempurnaan ketentuan. Selain mendukung pemanfaatan dimaksud diperlukan juga penguatan pengawasan dalam penggunaan data pada sistem elektronik pada pusat data (*data center*) dan pusat pemulihan bencana (*disaster recovery center*) di luar negeri.

Salah satunya dalam Pasal 49A ayat (3) huruf b, yang dimaksud dengan “tidak mengurangi efektivitas pengawasan OJK” adalah tidak menimbulkan kesulitan bagi OJK dalam memperoleh data dan informasi yang diperlukan seperti adanya akses terhadap pangkalan data dan memiliki struktur pangkalan data dari setiap aplikasi yang digunakan.

Berdasarkan hal tersebut, Asuransi Jiwa Generali Indonesia dalam laporan

keuangan tahun 2020 dapat dilihat rinciannya sebagai berikut, Rasio solvabilitas: 475 persen, Jumlah ekuitas: Rp1,479 triliun, Jumlah aset: Rp7,356 triliun. Sementara itu, berikut rincian laporan keuangan untuk unit syariah Asuransi Generali Indonesia: Dana *tabbaru'* dan *tanahud*: 150 persen, Dana perusahaan: 3002 persen. Berdasarkan hal tersebut, Generali Indonesia mampu melewati semua indikator yang sudah ditetapkan oleh OJK. Apalagi dalam hal penuntasan kewajiban terhadap nasabah aktifnya. Ini terlihat dari rasio solvabilitas Generali

⁹² *Ibid.*, halaman 25

yang di atas 120 persen. kemudian, kondisi keuangan perusahaan juga sangat sehat karena telah melebihi standar yang sudah ditetapkan OJK. Dengan tercapainya ketiga indikator tadi, kemungkinan perusahaan tidak menuntaskan kewajibannya kepada para nasabahnya akan semakin kecil. Dan untuk kepastian hukum dalam operasinya bisa di lihat bukti dari Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia pada Juni 1994 Generali Indonesia mendapatkan izin operasionalnya. Izin tersebut bernomor KEP-281/KMK.017/1994. Selain mengantongi izin operasi dari lembaga terkait, Generali Indonesia juga sudah terdaftar sebagai anggota resmi Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI).⁹³

Kewajiban asuransi atau penanggung memberikan penggantian kepada tertanggung yaitu pemberian ganti rugi. Ganti rugi oleh penanggung dalam asuransi *e-commerce* diberikan bila tertanggung mengalami peristiwa di mana tertanggung gagal melaksanakan jasa profesinya atau oleh siapapun tertanggung dianggap bertanggung jawab secara hukum atas jasa.⁹⁴

Dalam *secure electronic transaction* objek yang dimaksud adalah kunci kriptografi yang memiliki kemungkinan untuk dicuri. Apabila dikaitkan dengan ketentuan yang tercantum dalam Pasal 256 KUHD tentang polis asuransi, maka perjanjian asuransi antara pihak lembaga otoritas sertifikat dengan perusahaan asuransi harus menyatakan :⁹⁵

- a) Hari ditutupnya asuransi

⁹³ Wawancara Bapak Ridho Sobri selaku Business Director Medan Galaxy PT.Generali Indonesia di Medan, Pada Tanggal 6 Desember 2023, Pukul 10.00WIB

⁹⁴ *Ibid.*,

⁹⁵ Elisatris Gultom, Perlindungan Transaksi Elektronik Commerce Melalui Lembaga Asuransi, *Jurnal Legislasi Indonesia*, Vol.5, No.4, 2008, halaman.63

- b) Nama orang yang menutup asuransi atas tanggungan sendiri atau atas tanggungan orang ketiga
- c) Suatu uraian yang cukup jelas mengenai barang yang dipertanggungkan
- d) Jumlah uang untuk berapa diadakan asuransi
- e) Bahaya-bahaya yang ditanggung oleh penanggung
- f) Saat pada mana bahaya mulai berlaku untuk tanggungan penanggung dan saat berakhirnya itu; 7. premi asuransi tersebut
- g) Pada umumnya, semua keadaan yang kiranya penting bagi penanggung untuk diketahuinya dan segala syarat yang diperjanjikan antara para pihak.

Apabila suatu peristiwa yang diperjanjikan (*evenement*) dalam asuransi telah terjadi, maka pihak tertanggung dapat mengajukan klaim dengan mengajukan berbagai alat bukti pendukung. Terkait alat bukti, Pasal 257 KUHD menyebutkan, "perjanjian pertanggungan diterbitkan seketika setelah ia ditutup; hak-hak dan kewajiban-kewajiban bertimbal-balik dari penanggung dan tertanggung mulai semenjak saat itu, bahkan sebelum polisnya tandatangani", sedangkan Pasal 258 KUHD menyebutkan: "Untuk membuktikan hal ditutupnya perjanjian tersebut, diperlukan pembuktian dengan tulisan; namun demikian bolehlah lain-lain alat pembuktian dipergunakan juga, mana kala sudah ada suatu permulaan pembuktian dengan tulisan."

Menurut peneliti dari 2 pasal di atas, dapat disimpulkan bahwa pembuktian perjanjian asuransi dapat dilakukan dengan:

- (1) Polis, bila dalam perjanjian asuransi tersebut di buat polis

- (2) Alat bukti lain, asal sudah ada permulaan pembuktian dengan tulisan, apabila polis belum dibuat
- (3) Sumpah pemutus, apabila polis dan permulaan pembuktian dengan tulisan tidak ada.

Berdasarkan hal di atas, menurut peneliti polis yang tidak berwujud di kirimkan melalu *email* merupakan bentuk perwujudan perjanjian asuransi yang telah disepakati oleh konsumen dengan perusahaan asuransi. Ada beberapa polis yang dapat di uraikan sebagai berikut:⁹⁶

- (a) Polis terbukti Atau open polis

Diatur dalam Pasal 273 KUHD: adalah polis dimana nilai dari barang yang diasuransikan itu tidak dicantumkan dalam polisnya. Dan jika terjadi kerugian maka nilai tersebut bisa dibuktikan dengan semua alat pembuktian.

- (b) Polis yang ditakdir oleh para pihak yang bersangkutan

Polis yang mencantumkan nilai yang dapat diasuransikan, dinyatakan oleh para pihak dengan suatu harga yang ditaksir oleh mereka (Pasal 274 KUHD)

- (c) Polis yang ditaksir oleh para ahli (Pasal 275 KUHD)

Dalam polis ini nilai yang dinyatakan di dalamnya adalah ditaksir oleh ahli-ahli yang ditunjuk oleh para pihak, dan jika diminta, diambil sumpah oleh hakim. Dalam hal ini nilai tidak dapat digugat lagi oleh asuradur, kecuali jika ada penipuan.

⁹⁶ Soesi Idayanti dan Fajar dian Aryani, 2020, *Op., Cit.*, halaman. 37

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Pengaturan hukum perjanjian elektronik pada asuransi generalis yaitu, Indonesia membuat aturan hukum di bidang Teknologi Informasi yaitu dengan Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 dan Undang-undang Nomor 19 tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Agar perjanjian asuransi yang dilakukan menggunakan media elektronik dapat dikatakan sah menurut hukum perdata Indonesia, maka perjanjian tersebut harus memenuhi syarat sah perjanjian menurut Pasal 1320 KUHPerdata. Dalam hal ini nasabah asuransi jiwa generalis harus mengisi SPAJ (Surat Permintaan Asuransi Jiwa), Fotokopi identitas diri yang masih berlaku, RIPLAY *Personal* (Ringkasan Informasi Produk dan Layanan) seperti ilustrasi asuransi yang di butuhkan serta yang telah di sepakati dan dokumen pendukung lainnya (bila Generalis Indonesia membutuhkannya) sebagai syarat penerbitan Polis. Kemudian calon nasabah wajib membayar Premi pertama saat mengajukan SPAJ. Premi tersebut sesuai dengan besaran Premi pada RIPLAY *Personal*. Dan mencantumkan nama Generalis Indonesia sebagai penerima Premi. Generalis Indonesia akan menyatakan lunas sesuai dengan tanggal penerimaan Premi. Artinya ketentuan di asuransi elektronik generalis Indonesia telah memenuhi syarat sah nya suatu perjanjian Pasal 1320 KUHPerdata.

2. Perlindungan hukum asuransi generali pada konsumen untuk mendapatkan klaim asuransi, yaitu Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa tertanggung pemegang polis yang dalam hal ini berkedudukan sebagai konsumen, memiliki hak yang dapat diatur dalam Undang-undang. Pada prinsipnya, nasabah akan mendapatkan jaminan perlindungan hukum oleh ketentuan peraturan perundang-undangan yang menetapkan berbagai ketentuan yang dilarang, sedangkan perusahaan asuransi membuat peraturan atau kebijakan yang dilarang peraturan perundang-undangan sehingga nasabah mendapat perlindungan hukum. Untuk asuransi jiwa elektronik maupun tidak elektronik, asuransi generali tidak memiliki perbedaan dalam klaim asuransi, sebelum pengajuan klaim nasabah harus tau manfaat apa saja yang telah di sepakati sesuai dengan isi dalam e-polis, kemudian isi form klaim yang dapat di *download* melalui app khusus nasabah atau mendatangi langsung agency terdekat dikota nasabah tersebut atau juga bisa menghubungi langsung customer service asuransi generali indonesia
3. Pertanggungjawaban perusahaan asuransi generali dalam perjanjian elektronik yaitu, mengacu pada ketentuan Pasal 19 UU Perlindungan Konsumen. Pada asuransi jiwa, perusahaan asuransi tetap harus melaksanakan tanggung jawabnya kepada tertanggung atau pemegang polis apabila terjadi peristiwa tidak pasti misalnya kematian, maka perusahaan asuransi harus memberikan santunan atau klaim yang diajukan oleh ahli waris kepada perusahaan asuransi sesuai dengan yang telah disepakati. pertanggungjawaban perusahaan asuransi jiwa dalam perjanjian elektronik

harus mengikuti syarat sah nya suatu perjanjian dalam Pasal 1320 KUHPdata. polis yang tidak berwujud di kirimkan melalu email merupakan bentuk perwujudan perjanjian asuransi yang telah disepakati oleh konsumen dengan perusahaan asuransi. Ada beberapa polis yang dapat di uraikan sebagai berikut: Polis terbukti Atau open polis Diatur dalam Pasal 273 KUHD. Polis yang mencantumkan nilai yang dapat diasuransikan, dinyatakan oleh para pihak dengan suatu harga yang ditaksir oleh mereka (Pasal 274 KUHD) dan Polis yang ditaksir oleh para ahli (Pasal 275 KUHD).

B. Saran

1. Perjanjian elektronik dalam KUHPdata tetap pada syarat sah nya suatu perjanjian namun dalam hal ini, Undang-undang ITE sebaiknya memberi sebuah ketegasan yang jelas terhadap sah nya perjanjian yang dibuat secara elektronik karena masih banyak ketidak jelasan terhadap syarat sahnya perjanjian untuk dapat dimiliki walaupun para pihak telah bersepakat untuk membuat perjanjian
2. Perlindungan konsumen asuransi jiwa dalam perjanjian elektronik dengan mengikuti zaman tidak semuanya konsumen memahami kecanggihan teknologi, yang mereka pahami adalah kecanggihan teknologi membantu untuk mempersingkat waktu serta mempermudah segala transaksi. Namun perjanjian elektronik dalam asuransi jiwa perlu adanya peraturan khusus untuk memberikan perlindungan konsumen atau nasabah jika terjadi klaim yang sulit ataupun ketidak jelasan polis yang di miliki oleh konsumen atau nasabah asuransi.

3. Pertanggungjawaban perusahaan asuransi sebaiknya di berikan peraturan yang khusus agar tidak hanya memiliki sistem elektronik tersendiri tetapi dalam hal ini pemerintah harus dapat memberikan ketentuan dan standar perusahaan asuransi mengelolah website agar tidak hanya sekedar mencari keuntungan sepihak tetapi dapat meberikan keuntukan dua belah pihak dan mengatasi resiko dengan baik agar tidak kesalah pahaman bagi konsumen

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdul Kadir Muhammad, 2002, *Hukum Asuransi Indonesia*, Jakarta: PT. Citra Aditya Bakti
- Abdulkadir Muhammad, 2011, *Hukum Asuransi Indonesia*, Cet ke 5. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti
- Agus Yudha, 2010, *Hukum Perjanjian : Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial*, (Jakarta: Kencana Media Group)
- Ali Rido. R., 1986, *Hukum Dagang Tentang Aspek-Aspek Dalam Asuransi Udara, Asuransi Jiwa dan Perkembangan Perseroan Terbatas*, Bandung: Remadja Karya
- Arsyad Sanusi. M, 2005, *Hukum Teknologi dan Informasi*, (Jakarta: Tim Kemas Buku
- Edmon Makarim, 2003, *Kompilasi Hukum Telematika*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada)
- Elda Aldira Laniza Zainal, 2020, *Hukum Asuransi*, Jakarta Selatan: PT. Cipta Gadhing Artha
- Faisal, et.al, 2023. *Pedoman Penulisan dan Penyelesaian Tugas Akhir Mahasiswa*,. Medan: CV. Pustaka Prima
- Fajar, Mukti ND dan Yulianto Achmad, 2010, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Gatot Supramono, 2013, *Perjanjian Utang-Piutang*, Jakarta: Prenadamedia Group
- Handri Raharjo, 2009, *Hukum Perjanjian Di Indonesia*, Pustaka Yustitia, Yogyakarta
- Happy Susanto, 2008, *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*, (Jakarta: Visimedia)
- Holijah, 2020, *Hukum Penyelesaian Konsumen Berskala Kecil Di Indonesia*, Jakarta : Kencana
- Ida Nadirah, 2019, *Hukum Dagang dan Bisnis Indonesia*, Medan: CV Pustaka Prima
- Janus Sidabolok, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti

- Johannes Ibrahim dan Lindawaty Sewu, 2007, *Hukum Bisnis Dalam Persepsi Manusia Modern*, (Bandung: Refika Aditama)
- Junaedy Ganie. A, 2013, *Hukum Asuransi Indonesia*, Jakarta: Sinar Grafika
- Mucharor Djalil, 2015, *Asuransi Dengan Teknologi Informasi*, Media Asuransi
- Muhaimin, 2020, *Metode Penelitian Hukum*, NTB: Mataram University Press
- Ninie Suparni, 2009, *Cyberspace-Problematika & Antisipasi Pengaturannya*, (Sinar Grafika)
- Peter Scisco, 2003, *Electronic Commerce dalam Microsoft, Microsoft Encarta Reference Library 2003, Microsoft Corporation*, Jakarta: Ensiklopedi Elektronik
- R. Subekti. R., 1985, *Aneka Perjanjian*, (Jakarta: PT. Pradnya Paramita)
- Radiks Purba, 1997, *Mengenai Asuransi Angkutan Darat dan Udara*, Jakarta, Djambata
- Ramlan, 2019, *Hukum Perusahaan Jenis-jenis Perusahaan di Indonesia*, (Medan: Pustaka Prima)
- Salim Agus, 2006, *Teori dan Paradigma Penelitian Sosial*, (Yogyakarta: Tiara Wacana)
- Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani, 2013, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis dan Disertasi*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada)
- Satrio. J, 1995, *Hukum Perikatan, Perikatan Yang Lahir dari Perjanjian Buku II*, PT. Citra AdityaBakti, Bandung
- Sentosa Sembiring, 2006, *Himpunan Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Perundang-undangan yang terkait*, Bandung: Nuansa Aulia
- Soesi Idayanti dan Fajar dian Aryani, 2020, *Hukum Asuransi*, Yogyakarta: Penerbit Tanah Air Beta
- Solly Lubis, 1994, *Filsafat Ilmu dan Penelitian*, Bandung: Mandar Maju, Bandung
- Sri Rejeki Hartono, 1992, *Hukum Asuransi dan Perusahaan Asuransi*, Jakarta: Sinar Grafika
- Suparma. M, Sastrawidjaja and Endang, 2004, *Hukum Asuransi*, Bandung

Wetria Fauzi, 2019, *Hukum Asuransi Di Indonesia*, Padang: Universitas Andalas Press

Yahya Harahap. M, 1982, *Segi-segi Hukum Perjanjian*, Bandung: Alumni

Yususf Shofie, 2016, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti

Zahry Vandawati Chumaida, 2015, *Perlindungan Hukum Tertanggung dan Tanggungjawab Penanggung Dalam Perjanjian Asuransi Jiwa*, Surabaya: PT. Revka Petra Media

Jurnal

Abd Majid dan Sumriyah, 2023, *Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Akibat Gagal Bayar Perusahaan Asuransi*, Jurnal Hukum Sosial dan Politi, Vol.1, No.2

Adji Assyafei Solaiman, *Perlindungan Hukum Pembeli Polis Asuransi Online*, Vol. 2, No. 2, Oktober 2018

Adyan Agit Pratama, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Perjanjian Perpanjangan Asuransi Melalui Telemarketing*, Jurnal Universitas Diponegoro. Vol. 6. No.1. 2017

Belly Riawan, I Made Mahartayasa, 2015 , “*Perlindungan Konsumen Dalam Kegiatan Transaksi Jual Beli Online Di Indonesia*”, Kertha Semaya, Vol. 03, No. 01, Januari, 2015

Disemadi. H.S. 2021. *Urgensi regulasi khusus dan pemanfaatan artificialintelligence dalam mewujudkan perlindungan data pribadi di Indonesia*. Jurnal Wawasan Yuridika, 5(2)

Dyah Ayu Artanti,dkk, *Keabsahan Kontrak Elektronik Dalam Pasal 18 Ayat 1 UU ITE Ditinjau Dari Hukum Perdata Indonesia*, Jurnal Ica Of Law Vol.1 No.1, 2020

Fajriawati, *Penyelesaian Sengketa Perbankan Syariah Melalui Litigasi dan Non Litigasi Di Medan*, Jurnal Sosial dan Ekonomi, Vol.2, 2022

Muhamad Hasan Muaziz1 , Achmad Busro2, 2015, *Pengaturan Klausula Baku Dalam Hukum Perjanjian Untuk Mencapai Keadilan Berkontrak*, Jurnal Law Reform Program Studi Magister Ilmu Hukum Volume 11, Nomor 1, diponegoro

Sri Subekti, 2016 *Analisis Yuridis Tentang Hukum Asuransi Dalam Transaksi Elektronik Commerce Melalui Perspektif Kitab Undang-undang Hukum Dagang*, Jurnal Ilmiah: Dunia Hukum, Vol. 1, No.1

Peraturan Perundang-undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang

Kitab Undang-undang Hukum Perdata

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 23/POJK.05/2015 Tahun 2015 tentang Produk Asuransi dan Pemasaran Produk Asuransi

Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan hukum konsumen

Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Undang-undang Nomor 40 tahun 2014 tentang Perasuransian

Internet

[https://www.generali.co.id/id/a-glimpse-of-generali/Sekilas Tentang Generali | Generali Indonesia,](https://www.generali.co.id/id/a-glimpse-of-generali/Sekilas%20Tentang%20Generali%20Indonesia)

DAFTAR WAWANCARA

Hari/Tanggal : Rabu, 6 Desember 2023
Lokasi : PT.Generali Indonesia di Medan,Kom.Multatuli Indah Blok CC
No 25-28 Medan
Respon : Ridho Sobri (Business Director Medan Galaxy PT Generali
Indonesia)

1. Apakah Asuransi generali dapat di miliki secara online/ elektronik?
Jawab: ia ada, kami baru saja meluncukan produk baru bernama AMORE (Asuransi Modren Untuk Rencana Masa Depan). Disini nasabah dapat mengakses langsung pada wibset Alive.generalico.id. di wibset tersebut nasabah dapat membaut sendri simulasi asuransi yang dibutuhkan dan juga ada layanan nasabah online langsung via whatsapp yang akan menjelaskan yang tidak dapat dimengerti oleh nasabah.
2. Apa manfaat produk baru asuransi generali ini ?
Jawab: Produk AMORE Generali ini, memberikan perlindungan jiwa dan menjamin 110% Premi yang dibayarkan kembali pada akhir Masa Pertanggung. AMORE memberikan solusi bagi nasabah yang berjiwa muda, yang mempunyai berbagai impian di masa depan sekaligus memberikan perlindungan jiwa dalam meraih impian. Keunggulan produk AMORE memiliki keunggulan seperti yaitu: Mendapat perlindungan asuransi jiwa, Pembayaran fleksibel tersedia beberapa pilihan masa pembayaran premi sesuai kebutuhan nasabah, Pembayaran premi dan terjangkau , Pengembaliannya premi yang telah dibayarkan akan dikembalikan 110% apabila tidak terjadi klaim selama masa pertanggung dan Mudah hanya dengan menjawab 3 Pertanyaan Kesehatan akan mendapatkan perlindungan
3. Bagaimana syarat dan ketentuan untuk memiliki asuransi elektronik di asuransi generali?
Jawab: Nasabah asuransi generali harus mengisi SPAJ (Surat Permintaan Asuransi Jiwa), Fotokopi identitas diri yang masih berlaku, RIPLAY *Personal* (Ringkasan Informasi Produk dan Layanan) seperti ilustrasi asuransi yang di butuhkan serta yang telah di sepakati dan dokumen pendukung lainnya (bila Generali Indonesia membutuhkannya) sebagai syarat penerbitan Polis. Kemudian calon nasabah wajib membayar Premi pertama saat mengajukan SPAJ. Premi tersebut sesuai dengan besaran Premi pada RIPLAY *Personal*. Dan mencantumkan nama Generali Indonesia sebagai penerima Premi. Generali Indonesia akan menyatakan lunas sesuai dengan tanggal penerimaan Premi.
4. Apakah nasabah asuransi dapat membantalkan polis asuransi jika tidak sesuai walaupun telah terbit polis asuransi nya?
Jawab: Nasabah asuransi generali memiliki waktu mempelajari Polis selama 14 hari kalender sejak tanggal menerima Polis. Pastikan telah memahami

produk dengan baik. Nasabah dapat menghubungi Generali Indonesia untuk mendapatkan penjelasan lebih lanjut, nasabah juga dapat membatalkan Polis apabila tidak menyetujui syarat dan ketentuan yang tertera di Polis karena alasan apapun. Pembatalan tersebut dapat dilakukan selama periode masa mempelajari Polis. Atas pembatalan tersebut Generali Indonesia akan mengembalikan Premi setelah mengurangi biaya administrasi dan biaya pemeriksaan kesehatan (jika ada). Pembatalan ini juga akan membebaskan Generali Indonesia dari tanggung jawab apapun atas Manfaat nasabah sejak Tanggal Terbit Polis.

5. Bagaimana bentuk polis asuransi online generali yang di terima oleh nasabah?
Jawab: penerbitan polis online/ elektronik dikirim melalui e-mail nasabah. Selain itu, nasabah dapat menggunakan portal khusus e-polis dan mengakses berbagai hal tentang asuransi. Asuransi generali memiliki portal khusus untuk nasabah yang dapat di akses secara mudan dengan cara mendownload app GenIclick, di app tersebut nasabah dapat melihat e-polis, serta jadwal pembayaran premi hingga untuk klaim asuransi.

6. Bagaimana asuransi jiwa generali memberikan klaim terhadap nasabah dalam asuransi jiwa elektronik ?
Jawab: untuk asuransi jiwa elektronik maupun tidak elektronik tidak memiliki perbedaan dalam klaim asuransi, sebelum pengajuan klaim nasabah harus tau manfaat apa saja yang telah di sepakati sesuai dengan isi dalam e-polis, kemudian isi form klaim yang dapat di download melaluai app khusus nasabah atau mendatangi langsung agency terdekat dikota nasabah tersebut atau juga bisa menghubungi langsung costomer service asuransi generli indonesia

7. Apakah ada hal-hal resiko nasabah dalam asuransi jiwa tidak dapat perlindungan dalam klaim asuransi ?
Jawab: ada 2 resiko nasabh tidak dapat perlindungan saat klaim asuransi yaitu:

- 1) Khusus untuk risiko Meninggal Dunia bukan akibat Kecelakaan, Penanggung tidak akan membayar Manfaat Asuransi akibat salah satu atau lebih kondisi sebagai berikut:
 - a. Keadaan Yang Sudah Ada Sebelumnya; atau
 - b. Tindakan bunuh diri dalam keadaan waras maupun tidak waras yang dilakukan oleh diri sendiri dan/atau oleh orang lain atas perintah yang berkepentingan dalam Polis jika tindakan itu terjadi dalam kurun waktu 1 (satu) tahun sejak Tanggal Terbit Polis atau Tanggal Pemulihan Polis, yang mana yang terakhir; atau
 - c. Perang, termasuk namun tidak terbatas pada invasi, pemberontakan, revolusi, perlawanan terhadap pemerintah, perebutan kekuasaan oleh militer, ikut serta dalam huru hara, pemogokan dan kerusuhan sipil; atau
 - d. Dengan sengaja melakukan perbuatan melawan hukum atau tindak kejahatan, teror atau percobaan tindak kejahatan, baik aktif maupun tidak, yang dilakukan oleh Pemegang Polis, Tertanggung, atau Penerima Manfaat; atau

- e. Hukuman mati berdasarkan putusan badan peradilan.
- 2) Khusus untuk risiko Meninggal Dunia akibat Kecelakaan, Penanggung tidak akan membayar Manfaat Asuransi akibat salah satu atau lebih kondisi sebagai berikut:
- a. Keadaan Yang Sudah Ada Sebelumnya; atau
 - b. Tindakan bunuh diri dalam keadaan waras maupun tidak waras yang dilakukan oleh diri sendiri dan/atau oleh orang lain atas perintah yang berkepentingan dalam Polis jika tindakan itu terjadi dalam kurun waktu 1 (satu) tahun sejak Tanggal Terbit Polis atau Tanggal Pemulihan Polis, yang mana yang terakhir; atau
 - c. Penyalahgunaan dan/atau segala tindakan yang berhubungan dengan pemakaian alkohol, narkotika, obat bius, zat terlarang, racun, gas, radiasi nuklir, dan sejenisnya yang dilakukan secara sengaja, kecuali apabila zat tersebut dianjurkan berdasarkan resep yang dikeluarkan oleh Dokter; atau
 - d. Sengaja menghadapi/memasuki bahaya-bahaya yang sebenarnya tidak perlu dilakukan (kecuali dalam mencoba menyelamatkan jiwa); atau
 - e. Sebagai penumpang atau awak pesawat udara selain pada penerbangan komersial yang terjadwal dan berlisensi; atau
 - f. Melakukan aktifitas berbahaya seperti terjun payung, menyelam, terbang layang, balap mobil, balap perahu motor, balap motor, dan sejenisnya, bungee jumping, arung jeram, olahraga kontak fisik, panjat tebing, penelusuran gua, dan jenis olahraga berisiko lainnya; atau
 - g. Perang, termasuk namun tidak terbatas pada invasi, pemberontakan, revolusi, perlawanan terhadap pemerintah, perebutan kekuasaan oleh militer, ikut serta dalam huru hara, pemogokan dan kerusuhan sipil; atau
 - h. Akibat Penyakit, sebab-sebab alami, pengobatan, maupun akibat tindakan operasi baik secara langsung atau tidak langsung.

8. Apakah nasabah asuransi jiwa generalis dapat melakukan klaim secara elektronik/ online?

Jawab: asuransi jiwa generalis untuk pengajuan klaim bisa diajukan secara online dengan cara, Pemegang Polis dapat menghubungi Care Generalis Indonesia atau dengan cara mengunduh melalui website www.generalis.co.id untuk mendapatkan formulir klaim; dan mengisi formulir klaim dengan baik dan benar

9. Apa saja persyaratan klaim asuransi jiwa generalis?

Jawab: persyaratannya ada 2 (dua) dengan ketentuan yang berbeda, Pemegang Polis wajib melengkapi dokumen persyaratan klaim sebagai berikut:

1. Pengajuan permintaan pembayaran Manfaat Meninggal Dunia:

- a. Formulir klaim asli yang telah diisi oleh Penerima Manfaat dengan lengkap dan benar;
- b. Legalisir akta Kematian Tertanggung dari instansi yang berwenang. Surat keterangan Kematian tersebut wajib dilegalisir minimal oleh Konsulat Jenderal Indonesia, apabila Tertanggung Meninggal Dunia di luar negeri;
- c. Formulir keterangan Dokter untuk manfaat meninggal (asli) yang telah diisi oleh Dokter dengan lengkap dan benar. Surat keterangan Dokter tersebut wajib

- dilegalisir minimal oleh Konsulat Jenderal Indonesia, apabila Tertanggung Meninggal Dunia di luar negeri;
- d. Surat berita acara asli dari Kepolisian dalam hal Tertanggung Meninggal Dunia karena Kecelakaan;
 - e. Fotokopi kartu identitas diri yang masih berlaku dari Pemegang Polis, Tertanggung dan Penerima Manfaat;
 - f. Fotokopi kartu keluarga atau dokumen legal lainnya yang menunjukkan hubungan kepentingan (insurable interest) antara Tertanggung dan Penerima Manfaat;
 - g. Legalisir surat penetapan Pengadilan yang menyatakan Tertanggung Meninggal Dunia, apabila Tertanggung hilang dalam suatu musibah;
 - h. Legalisir surat penetapan pengadilan dalam hal Tertanggung dinyatakan hilang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan;
 - i. Surat kronologis Kematian dari Penerima Manfaat, apabila Tertanggung Meninggal Dunia di rumah/ perjalanan menuju Rumah Sakit;
 - j. Fotokopi Buku Rekening Penerima Manfaat; dan
 - k. Dokumen-dokumen lain, termasuk tetapi tidak terbatas pada Polis dan catatan medis Tertanggung, yang dianggap perlu oleh Penanggung untuk mendukung dokumen persyaratan permintaan pembayaran Manfaat Asuransi.
2. Pengajuan permintaan pembayaran Manfaat Beasiswa dan permintaan Penebusan Polis:
- e. Formulir permintaan penyerahan Manfaat Asuransi yang telah diisi oleh Pemegang Polis dengan lengkap dan benar atau pengajuan melalui media lain yang telah ditentukan oleh Penanggung;
 - f. Fotokopi kartu identitas diri Pemegang Polis yang masih berlaku;
 - g. Fotokopi buku rekening yang dituju; dan
 - h. Dokumen-dokumen lain, yang dianggap perlu oleh Penanggung untuk mendukung dokumen tersebut di atas
10. Setelah seluruh syarat untuk pengajuan klaim asuransi jiwa generalis di lengkapi, selanjutnya bagaimana proses untuk dapat di klaim?
 Jawab: selanjutnya nasabah dapat menyerahkan formulir dan dokumen persyaratan klaim baik secara langsung atau melalui pos, Pengajuan pembayaran manfaat Meninggal Dunia selambat-lambatnya 90 hari sejak tanggal Tertanggung Meninggal Dunia, Generali Indonesia akan membayarkan manfaat selambat-lambatnya 30 hari setelah menyetujui pengajuan klaim
11. Apakah Asuransi jiwa Generali dapat menolak klaim atau pengajuan klaim gagal?
 Jawab: disini perlu diketahui ada sebab klaim asuransi dapat di tolak alasan nya yaitu:
- a. Persyaratan Tidak Lengkap
 - b. Tertanggung Meninggal Akibat Bunuh Diri
 - c. Pembayaran Premi Macet
 - d. Tertanggung Melakukan Tindak Kejahatan

Maka dari itu, disini nasabah atau pemegang polis harus memahami isi dalam polis tersebut serta segala ketentuan dari asuransi generalis, karena asuransi jiwa

generali slalu memberikan klaim sesuai dengan prosedur dan sesuai dengan isi dari dalam polis yang telah di sepakati.

12. Bagaimana Pertanggungjawaban asuransi generalis terhadap nasabah yang memiliki asuransi online/elektronik ?

Jawab : asuransi online yang kita bahas disini adalah produk AMORE yang mana isi dalam polis asuransinya itu meliputi memberikan manfaat perlindungan atas risiko Meninggal Dunia dan Meninggal Dunia akibat Kecelakaan pada Transportasi Umum, Mengembalikan Premi saat berakhirnya Masa Pertanggungan. Minimum Usia masuk pemegang Polis : 18 – max 90 tahun dengan Tertanggung minimum usia 18 – maximum 60 tahun , Premi Mulai dari Rp55.350 per bulan dengan jenis Premi berkala dan tetap selama Masa Pembayaran. Uang Pertanggungan, Minimum : Rp50.000.000,- , Maksimum : Rp500.000.000,- dan dengan Masa Pertanggungan 10 tahun.

13. Berapa banyak pertanggungan dalam klaim jika terjadi meninggal dunia?

Jawab: dalam produk AMORE pertanggungjawaban untuk klaim asuransi jiwa 100% Uang Pertanggungan kepada Penerima Manfaat bila Tertanggung Meninggal Dunia akibat apapun. 200% Uang Pertanggungan kepada Penerima Manfaat bila Tertanggung Meninggal Dunia akibat Kecelakaan pada Transportasi Umum.

14. Sejauh ini sudah berapa banyak asuransi jiwa generalis membayarkan klaim asuransi jiwa pada nasabah ?

Jawab: PT Asuransi Jiwa Generalis Indonesia mencatat total keseluruhan nilai pembayaran klaim mencapai Rp903,7 miliar sepanjang 2022, sejalan dengan komitmen perusahaan dalam menjalankan nilai *deliver on the promise* melalui pembayaran klaim, namun secara keseluruhan nilai klaim mengalami penurunan sebesar 13 persen secara tahunan (year-on-year/yoy). Sementara itu, klaim kesehatan naik 62 persen. Senada, jumlah pembayaran klaim penyakit kritis juga mengalami peningkatan sebesar 78 persen yoy. “Sepanjang tahun 2022, Generalis Indonesia telah memenuhi pembayaran komitmen sebanyak lebih dari 326.000 klaim dengan nilai total Rp903,7 miliar.

15. Bagaimana kepastian hukum dalam asuransi jiwa generalis untuk membayar klaim tanpa harus dimkhawtikan oleh nasabah?

Jawab: Asuransi Jiwa Generalis Indonesia dalam laporan keuangan tahun 2020 dapat dilihat rinciannya sebagai berikut, Rasio solvabilitas: 475 persen, Jumlah ekuitas: Rp1,479 triliun, Jumlah aset: Rp7,356 triliun. Sementara itu, berikut rincian laporan keuangan untuk unit syariah Asuransi Generalis Indonesia: Dana *tabbaru'* dan *tanahud*: 150 persen, Dana perusahaan: 3002 persen. Berdasarkan hal tersebut , Generalis Indonesia mampu melewati semua indikator yang sudah ditetapkan oleh OJK. Apalagi dalam hal penuntasan kewajiban terhadap nasabah aktifnya. Ini terlihat dari rasio solvabilitas Generalis yang di atas 120 persen. Tak hanya itu, kondisi keuangan perusahaan juga sangat sehat karena telah melebihi standar yang sudah ditetapkan OJK.

Dengan tercapainya ketiga indikator tadi, kemungkinan perusahaan tidak menuntaskan kewajibannya kepada para nasabahnya akan semakin kecil. Dan untuk kepastian hukum dalam operasinya bisa di lihat bukti dari Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia pada Juni 1994 Generali Indonesia mendapatkan izin operasionalnya. Izin tersebut bernomor KEP-281/KMK.017/1994. Selain mengantongi izin operasi dari lembaga terkait, Generali Indonesia juga sudah terdaftar sebagai anggota resmi Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI).

Medan, 6 Desember 2023

Ridho Sobri
Business Director