Universitas Indonesia Library >> UI - Tesis Membership

Perlindungan konsumen pengguna jasa asuransi jiwa di Indonesia

Heryatmita, author

Deskripsi Lengkap: https://lib.ui.ac.id/detail?id=91807&lokasi=lokal

---

Abstrak

Asuransi merupakan perjanjian yang mengandung unsur ?kemungkinan" karena kewajiban penanggung untuk mengganti kerugian yang diderita oleh tertanggung tergantung dari ada atau tidaknya peristiwa tertentu. Pada kenyataannya, dalam pelaksanan suatu proses asuransi banyak terjadi persengketaan atau perselisihan. Salah satu masalah yang sering terjadi adalah adanya wanprestasi dalam perjanjian dimana salah satu pihak telah ingkar janji untuk melaksanakan kewajiban.

Pada umumnya posisi konsumen lebih lemah dari posisi pelaku usaha yang memiliki bargaining position lebih tinggi. Tidak sedikit pelaku usaha yang memanfaatkan kelemahan konsumen untuk tidak rnelakukan apa yang sudah menjadi kewajibanya dimana justru kelemahan tersebut muncul akibat konsumen kurang mengerti hak-haknya sehingga akhirnya pelaku usaha memanfaatkannya untuk tidak memberikan hak yang seharusnya diterirna konsumen.

Oleh karena itu, jelas sangatlah penting suatu perlindungan konsumen bagi pengguna jasa asuransi dalam hal ini khususnya konsumen pengguna jasa asuransi jiwa sehingga penulis mengambil pokok permasalahan sebagai berikut:
1) Bagaimanakah hubungan hukum antara perusahaan asuransi jiwa dengan konsumen pengguna jasa asuransi jiwa;
2) Perselisihan apakah yang sering terjadi antara perusahaan asuransi jiwa dengan konsumen pengguna jasa asuransi jiwa;
3) Bagaimanakah penyelesaian dari perselisihan antara perusahaan asuransi jiwa dengan konsumen pengguna jasa asuransi jiwa tersebut.

Untuk menjawab permasalahan tersebut penulis menggunakan metode penelitian yang bersifat Deskritif Analisis dimana basil yang diperoleh adalah:
1) Hubungan hukum antara perusahaan asuransi jiwa dan konsumen pengguna jasa asuransi jiwa adalah hubungan yang timbul karma adanya perjanjian polls asuransi jiwa dimana pare pihak telah setuju untuk memenuhi kewajiban dan hak masing-masing terhadap satu sama lain secara timbal balk
2) Perselisihan yang paling sering terjadi berdasarkan data pengaduan konsumen kepada YLKAI adalah berkenaan dengan hal-hal berikut:
(a) Klaim ditolak atau klaim tidak ditanggapi,
(b) Perusahaan tidak ada dananya,
(c) Besarnya nilai klaim tidak sesuai dengan yang dibayarkan dan (d) Perusahaan pailit.
3) Penyelesaian perselisihan antara perusahaan asuransi jiwa dengan konsumen pengguna jasa asuransi jiwa dalam hal ini penyelesaian melalui YLKAI dapat dilakukan dengan 2 cara yaitu melalui jalur mediasi atau melalui jalur pengaduan.

Berdasarkan data YLKAI dari kesehmrhan pengaduan selama November 1999 sanipai dengan Mei 2004, persentase perselisihan lebih banyak diselesaikan melalui jalur mediasi dibandingkan melalui jalur pengaduan atau litigasi yang disebabkan karena banyak pihak yang menganggap bahwa jalur mediasi lebih efisien dengan biaya murah sedangkan pada umunmya banyak pihak menganggap penyelesaian sengketa melalui pengadilan (1) sangat lambat, (ii) biaya perkara mahal, (iii) pengaduan pada umumnya tidak responsif serta (iv) putusan pengadilan tidak menyelesaikan masalah.