

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian umum tentang Perlindungan Hukum

“Berdasarkan pengertian dari KBBI, Perlindungan yang memiliki kata dasar lindung yang memiliki pengertian mencegah dan mempertahankan sesuatu yang ada¹.” Beberapa pengertian dari kata Perlindungan adalah²:

- a. Melindungi adalah menjaga, memelihara dan merawat sesuatu namun tidak nampak secara kasat mata
- b. Perlindungan merupakan proses, cara, perbuatan tempat berlindung, hal yang berupa perbuatan
- c. Pelindung adalah orang yang melindungi
- d. Terlindung adalah sifat yang tertutup dan tidak nampak
- e. Lindungan adalah tempat untuk berlindung
- f. Memperlindungi adalah menjadikan perlindungan
- g. Melindungi adalah membuat untuk memperlindungan

Arti dari perlindungan dalam hukum merupakan suatu bentuk yang berupa pelayanan yang bersifat wajib dan harus dilaksanakan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa terlindungi, baik fisik maupun mental, kepada korban dan sanksi dari gangguan dan kekerasan dari berbagai pihak manapun yang diberikan saat proses penyidikan, penuntutan, dan saat persidangan di pengadilan.

Secara luas, perlindungan memiliki pengertian mengayomi sesuatu dari hal-hal yang tidak memungkinkan, hal-hal tersebut dapat berupa jasa maupun barang. Dibalik itu perlindungan juga memiliki pengertian pengayoman terhadap orang yang dikatakan lemah.

Pengertian perlindungan hukum merupakan perlindungan yang diberikan terhadap orang yang melakukan suatu tindak pidana dalam bentuk preventif dan represif, baik yang tertulis ataupun tidak tertulis. Berdasarkan pengertian lainnya perlindungan hukum sebagai suatu tujuan dari fungsi hukum, yaitu suatu kemampuan dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan bagi subjek hukumnya. Hal tersebut dapat disimpulkan sebagai perlindungan hukum jika memiliki ciri-ciri 9 ada didalam perlindungan hukum yaitu³:

¹ W. J. S. Poerwadarminta, 2005, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, edisi ke 3, Jakarta: Balai Pustaka, hal 288

² Waluyadi, 2009, *Hukum Perlindungan Anak*, Mandar Maju, Bandung, hal 47

³ Romli Atmasasmita, 2007, *Teori dan Kapita Selekt Kriminologi*, Rafika Aditama, Bandung, hlm 23

- 1) Pengayoman yang berasal dari pemerintah terhadap warganya.
- 2) Didalamnya mengandung kepastian hukum yang digunakan sebagai jaminan.
- 3) Berhubungan dengan hak masyarakat kecil hingga atas tanpa terkecuali
- 4) Sanksi hukum bagi pihak yang melanggar ketentuan hukum.

Pengertian kata perlindungan dalam bahasa Inggris adalah *protection*, yang berarti :

- a. *protecting or being protected;*
- b. *system protecting;*
- c. *person or thing that protect.*

Berdasarkan definisi tersebut secara kebahasaan terdapat makna kemiripan unsur-unsur dari makna perlindungan, yaitu:

- 1) Unsur tindakan melindungi.
- 2) Unsur adanya pihak-pihak yang melindungi.
- 3) Unsur cara melindungi.

Berdasarkan unsur-unsur di atas, berarti kata perlindungan mengandung makna, yaitu suatu tindakan perlindungan atau tindakan melindungi dari pihak-pihak tertentu yang ditujukan untuk pihak tertentu dengan menggunakan cara-cara tertentu. Pemahaman dalam kehidupan berbangsa dan bernegara perlindungan terhadap konsumen dapat dilakukan melalui berbagai bentuk diantaranya perlindungan ekonomi, sosial, politik dan perlindungan hukum⁴. Ada beberapa cara perlindungan secara hukum, antara lain sebagai berikut :

1. Membuat peraturan (*by giving regulation*), yang bertujuan untuk:
 - a. Memberikan hak dan kewajiban;
 - b. Menjamin hak-hak para subyek hukum
2. menegakkan peraturan (*by the law enforcement*) melalui:
 - a. Perlindungan Hukum yang berfungsi untuk mencegah (*preventif*) terjadinya pelanggaran hak-hak konsumen, dengan perijinan dan pengawasan.
 - b. Perlindungan Hukum yang berfungsi untuk menanggulangi (*repressive*) setiap pelanggaran terhadap peraturan perPerundang-Undangan, dengan cara mengenakan sanksi hukum berupa sanksi pidana dan hukuman;

⁴ Hadjon , Philipus M. 1987, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Di Indonesia*, PT Bina Ilmu, Surabaya, hal 37

- c. Perlindungan Hukum yang berfungsi untuk memulihkan hak (curative, recovery), dengan membayar kompensasi atau ganti kerugian.

B. Kajian umum tentang Asuransi

a. Pengertian Asuransi

Definisi tentang asuransi telah termuat dalam pasal 1 angka 1 Perundang-Undangan No 40 Tahun 2014 tentang Usaha Peransurashian menyatakan bahwa asuransi merupakan wujud dari perjanjian, yang mana penanggung dapat mengikatkan diri pada tertanggung, dengan mendapatkan premi, dan memberikan ganti rugi jika mengalami kerugian, adanya kehilangan dan kerusakan dari suatu keuntungan yang ingin diperoleh, yang mungkin akan terjadi dalam suatu keadaan tertentu. Asuransi merupakan perjanjian antara salah satu pihak dari dua pihak atau lebih yang terikat dengan tertanggung dalam menerima suatu premi asuransi, adanya kehilangan dan kerusakan dari suatu keuntungan yang ingin diperoleh, yang mungkin akan terjadi dalam suatu keadaan tertentu., atau untuk memberikan pembayaran atau pengeluaran uang asuransi yang melalui syarat apabila terjadi atas meninggal atau hidup seseorang yang dipertanggungkan.

Pengertian lain dari Asuransi merupakan salah sat jenis asuransi umum oleh karenanya dalam asuransi jiwa terkandung pengertian asuransi pada umumnya, walaupun jenis asuransi jiwa berbeda dengan asuransi kerugian, yaitu termasuk kedalam asuransi tak sesungguhnya, biasanya disebut asuransi sejumlah uang atau *sommen verzekering*.

Asuransi adalah suatu usaha yang akan memberikan perlindungan terhadap suatu kemungkinan buruk pada hidup dan matinya seseorang atau berhubungan langsung dengan nyawa seseorang. Adapun salah satu manfaat dari perlindungan yang dilakukan asuransi adalah sebagai jaminan atau kepastian terhadap pihak yang akan diasuransikan dan pihak keluarga dalam menghadapi berbagai macam peristiwa yang teak terduga dan berhubungan dengan nyawa seseorang. asuransi akan menjamin semua atau seluruh manfaat yang akan diberikan kepada pihak tertanggung, seperti asuransi pendidikan dan asuransi jiwa dengan memberikan sejumlah uang yang berasal dari polis.

Dalam asuransi minimal ada dua pihak, yaitu pihak penanggung dan pihak tertanggung. Pihak Penanggung merupakan pihak yang menanggung resiko sebagai balaasan atas premi yang diterima dari pihak tertanggung. Jika terjadi kerugian dan dibebankan oleh pihak penanggung, maka pihak penanggung memiliki

kewajiban untuk memberikan ganti rugi. Asuransi sendiri menegaskan apabila terjadi peristiwa yang tak terduga seperti meninggalnya pihak tertanggung, maka pihak penanggung wajib membayarkan sejumlah uang santunan, atau jika berakhirnya jangka waktu asuransi tanpa terjadi peristiwa yang tak terduga, maka pihak penanggung tetap memiliki kewajiban untuk membayar sejumlah uang kembalian kepada pihak tertanggung. Pihak Penanggung merupakan Perusahaan Asuransi yang memberikan solusi dari sebuah resiko yang dihubungkan secara langsung dengan nyawa seseorang yang diasuransikan. Asuransi dapat berupa badan hukum milik swasta atau dapat menjadi badan hukum milik negara.

Ketentuan pihak-pihak dalam asuransi adalah Pihak yang menanggung yaitu suatu instansi yang membuat perjanjian guna memberikan sejumlah uang pada pihak tertanggung, secara sekaligus atau mungkin secara berangsur-angsur apabila terjadi sesuatu yang sangat tiba-tiba sesuai dengan ketentuan perasuransian. Hak dari penanggung adalah mendapatkan premi, Penanggung mempunyai kewajiban untuk memberikan klaim sejumlah uang kepada pihak tertanggung apabila terjadi suatu hal yang sudah diperjanjikan. Pihak berikutnya adalah pihak tertanggung yaitu seseorang / instansi yang bersedia untuk membayar uang premi kepada pihak penanggung, dengan cara langsung atau dengan cara diangsur.

b. Prinsip dan Tujuan Asuransi

Asuransi sebagai suatu perjanjian dilengkapi juga dengan beberapa fisik. Hal ini bertujuan agar sistem perjanjian asuransi itu dapat dipelihara dan dipertahankan, sebab suatu norma dapat tanpa dilengkapi dengan prinsip cenderung untuk tidak mempunyai kekuatan mengikat. Prinsip – prinsip yang terdapat dalam sistem hukum asuransi tersebut antara lain:⁵

1. Prinsip kepentingan yang dapat diasuransikan (*principle of insurable interest*) prinsip ini dapat dijabarkan dalam pasal 250 KUHD , yang menentukan bahwa “Apabila seseorang yang telah mengadakan pertanggungan untuk diri sendiri , atau apabila seseorang, yang untuknya telah diadakan suatu pertanggungan, pada saat diadakannya pertanggungan itu tidak mempunyai kepentingan terhadap barang yang dipertanggungkan itu, maka penanggung tidaklah diwajibkan memberikan ganti rugi . Apabila disimpulkan, maka ketentuan diatas mensyaratkan adanya kepentingan dalam mengadakan perjanjian asuransi dengan akibat batalnya perjanjian tersebut. Dalam hal tidak ada kepentingan, maka penanggung tidak diwajibkan untuk memberikan ganti rugi

⁵ Man Suparman, Sastrawidjaja Dan Ending, *Hukum Asuransi(Perlindungan Tertanggung Asuransi ,Tertanggung ,Usaha Perasuransian)*, Bandung,2003,Hal 55-64

. Ketentuan terdapat dalam pasal 250 KUHD diatas untuk membedakan antara asuransi dengan permainan atau perjudian. Pada saat ditutupnya perjanjian asuransi itu harus ada kepentingan . Permasalahan akan timbul apabila unsur kepentingan tersebut dibuktikan pada saat ditutupnya perjanjian asuransi.

2. Prinsip itikad baik (*principle of utmost goodfaith*)

Dalam perjanjian asuransi, unsur saling percaya antara penanggung dan tertanggung sangatlah penting. Tertanggung dengan itikad baik dan secara jujur wajib memberikan segala keterangannya dengan benar mengenai objek asuransi yang akan diasuransikan . Di lain pihak tertanggung juga percaya bahwa kalau terjadi peristiwa .penanggung akan membayar ganti rugi saling percaya ini dasarnya adalah itikad baik . Prinsip itikad baik ini harus dilaksanakan dalam setiap perjanjian (pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara), termasuk dalam perjanjian asuransi. Dalam perjanjian asuransi, banyak pasal – pasal KUHD yang dapat disimpulkan mengandung itikad baik. Pasal – Pasal itu antara lain 251,255,277 KUHD. Tetapi yang paling dikenal orang adalah pasal 251 KUHD, yang dikenal dengan kewajiban memberikan keterangan. Dalam pasal 251 KUHD tersbut, asuransi menjadi batal apabila tertanggung memberikan keterangan keliru atau tidak benar sama sekali tidak membeli keterangan. Sayangnya dalam pasal tersebut, tidak dipersoalkan apakah tertanggung beritikad baik atau buruk. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pasal 251 KUHD terlalu memberatkan tertanggung.

3. Prinsip Ganti rugi (*Principle of Indemnity*)

Asuransi sebagaimana dapat disimpulkan dari pasal 246 KUHD merupakan perjanjian penggantian kerugian. Ganti rugi disini mengandung arti bahwa penggantian kerugian dari penanggung harus seimbang dengan kerugian yang sungguh- sungguh diderita oleh tertanggung . Tujuan prinsip ganti rugi atau indemnititas adalah untuk mengembalikan posisi keuangan tertanggung pada posisi semula sesaat sebelum terjadinya kerugian. Tertanggung hanya berhak mendapatkan ganti kerugian yang sungguh – sungguh dialaminya, bukan untuk mendapat keuntungan .

c. Syarat Sah suatu Perjanjian Asuransi

Asuransi adalah salah satu badan usaha yang dasar hukumnya diatur dalam KUHD. Untuk syarat suatu perjanjian yang berada dalam KUHPerdara harus sesuai dengan ketentuan asuransi pula. Perjanjian asuransi adalah perjanjian yang bersifat khusus, maka melalui ketentuan syarat-syarat sahnya perjanjian, juga berlaku

syarat didalam buku KUHD. Syarat sahnya suatu perjanjian ada dalam pasal 1320 KUHPdt. Di dalam pasal tersebut diatu mengenai syarat sahnya suatu perjanjian, yaitu kesepakatan dua pihak atau lebi, pihak yang berwenang, adanya objek perjanjian, dan kausa yang halal sebagai berikut⁶:

a. Kewenangan (*authority*)

Kedua pihak bertanggung dan penanggung wenang melakukan perbuatan hukum yang diakui oleh Perundang-Undangan. Kewenangan berbuat tersebut ada yang bersifat subjektif dan ada yang bersifat objektif. Kewenangan subjektif artinya kedua pihak sudah dewasa, sehat ingatan, tidak berada di bawah perwakilan (*trusteeship*), dan pemegang kuasa yang sah. Kewenangan objektif artinya bertanggung mempunyai hubungan sah dengan benda objek asuransi karena benda tersebut adalah kekayaan miliknya sendiri. Sedangkan penanggung adalah pihak yang sah mewakili Perusahaan Asuransi berdasarkan Anggaran Dasar Perusahaan. Apabila asuransi yang diadakan itu untuk kepentingan pihak ketiga maka bertanggung yang mengadakan asuransi itu mendapat kuasa atau pembenaran dari pihak ketiga yang bersangkutan. Kewenangan pihak bertanggung dan penanggung tersebut tidak hanya dalam rangka mengadakan perjanjian asuransi, melainkan juga dalam hubungan internal di lingkungan Perusahaan Asuransi bagi penanggung, dan hubungan dengan pihak ketiga bagi bertanggung, misalnya jual beli objek asuransi, asuransi untuk kepentingan pihak ketiga. Dalam hubungan dengan perkara asuransi di muka pengadilan, pihak bertanggung dan penanggung adalah berwenang untuk bertindak mewakili kepentingan pribadinya atau kepentingan Perusahaan Asuransi.

b. Objek Tertentu (*fixed object*)

Objek tertentu dalam Perjanjian Asuransi adalah objek yang diasuransikan, dapat berupa harta kekayaan dan kepentingan yang melekat pada harta kekayaan dapat pula berupa jiwa atau raga manusia. Objek tertentu berupa harta kekayaan dan kepentingan yang melekat pada harta kekayaan terdapat pada Perjanjian Asuransi kerugian sedangkan objek tertentu berupa jiwa atau raga manusia terdapat pada Perjanjian Asuransi jiwa. Pengertian objek tertentu adalah bahwa identitas objek asuransi tersebut harus jelas. Apabila berupa harta kekayaan, harta kekayaan apa, berapa jumlah dan ukurannya dimana letaknya, apa mereknya, butan mana, berapa nilainya dan sebagainya. Apabila berupa jiwa atau raga atas nama siapa, berapa umumnya, apa hubungan keluarganya, di mana alamatnya, dan sebagainya. Pihak yang mengasuransikan objek itu adalah bertanggung, maka dia harus mempunyai hubungan langsung atau tidak langsung dengan objek asuransi itu.

⁶ Abdulkadir Muhammad, 2006. *Hukum Asuransi Indonesia*: Citra Aditya Bakti. Bandung, hal 46-48

Dikatakan ada hubungan langsung apabila tertanggung memiliki sendiri harta kekayaan, jiwa atau raga yang menjadi objek asuransi. Dikatakan ada hubungan tidak langsung apabila tertanggung hanya mempunyai kepentingan atas objek asuransi. Tertanggung harus dapat membuktikan bahwa dia adalah sebagai pemilik atau mempunyai kepentingan atas objek asuransi. Apabila tertanggung tidak dapat membuktikannya, maka akan timbul anggapan bahwa tertanggung tidak mempunyai kepentingan apa-apa, hal mana mengakibatkan asuransi batal (*null and void*). Perundang-Undangan tidak akan membenarkan, tidak akan mengakui orang yang mengadakan asuransi tetapi tidak mempunyai kepentingan (*interest*). Walau pun orang yang mengadakan asuransi itu tidak mempunyai hubungan langsung dengan objek asuransi, dia harus menyebutkan untuk kepentingan siapa asuransi itu diadakan. Jika tidak demikian maka asuransi itu dianggap tidak ada. Berdasarkan ketentuan Pasal 599 KUHD, dianggap tidak mempunyai kepentingan adalah orang yang mengasuransikan benda yang oleh Perundang-Undangan dilarang diperdagangkan, dan kapal yang mengangkut barang yang dilarang tersebut. Apabila diasuransikan juga, maka asuransi tersebut batal.

c. Kausa yang Halal (*legal cause*)

Kausa yang halal maksudnya adalah isi perjanjian asuransi itu tidak dilarang Perundang-Undangan, tidak bertentangan dengan ketertiban umum, dan tidak bertentangan dengan kesusilaan. Contoh asuransi yang berkuasa tidak halal adalah mengasuransikan benda yang dilarang Perundang-Undangan untuk diperdagangkan, mengasuransikan benda tetapi tertanggung tidak mempunyai kepentingan, jadi hanya spekulasi yang sama dengan perjudian. Asuransi bukan perjudian dan pertaruhan. Berdasarkan kausa yang halal itu, tujuan yang hendak dicapai oleh tertanggung dan penanggung adalah beralihnya risiko atas objek asuransi yang diimbangi dengan pembayaran premi. Jadi kedua belah pihak berprestasi tertanggung membayar premi, penanggung menerima peralihan risiko atas objek asuransi. Jika premi dibayar, maka risiko beralih. Jika premi tidak dibayar, risiko tidak beralih.

d. Pemberitahuan (*notification*)

Tertanggung wajib memberitahukan kepada penanggung mengenai keadaan objek asuransi. Kewajiban ini dilakukan pada saat mengadakan asuransi. Apabila tertanggung lalai, maka akibat hukumnya asuransi batal. Berdasarkan ketentuan Pasal 251 KUHD, semua pemberitahuan yang salah, atau tidak benar, atau menyembunyikan keadaan yang diketahui oleh tertanggung tentang objek asuransi, mengakibatkan asuransi itu

batal. Kewajiban pemberitahuan itu berlaku juga apabila setelah diadakan asuransi terjadi pemberatan risiko atas objek asuransi. Kewajiban pemberitahuan Pasal 251 KUHD tidak bergantung pada ada itikad baik atau tidak dari tertanggung. Pabila tertanggung keliru memberitahukan, tanpa kesengajaan, juga mengakibatkan batalnya asuransi, kecuali jika tertanggung dan penanggung telah memperjanjikan lain. Biasanya perjanjian seperti ini dinyatakan dengan tegas dalam polis dengan klausula sudah diketahui.

Suatu perikatan dapat muncul atau bersumber dari 2 (dua) hal, yaitu Perundang-Undangan dan perjanjian. Di dalam perikatan yang muncul karena Perundang-Undangan, lahirnya perikatan tersebut tanpa memperhitungkan kehendak para pihak dalam perikatan yang bersangkutan, namun kehendak itu berasal dari si pembuat Perundang-Undangan, sedangkan perikatan yang muncul akibat perjanjian lahirnya perikatan tersebut karena para pihak menghendakinya dan kehendak para pihak tertuju kepada akibat hukum tertentu (yang mereka kehendaki), dengan kata lain munculnya perikatan yang bersumber dari perjanjian sebagai akibat hukum dari perjanjian yang mereka tutup.

Perjanjian asuransi terjadi seketika setelah tercapai kesepakatan antar timbal balik timbul sejak saat itu, bahkan sebelum pihak penanggung dan serta pihak tertanggung memiliki kewajiban dan juga hak terhadap polis yang akan ditandatangani. Perjanjian asuransi harus diwujudkan dalam dokumen yang lazim disebut dengan polis⁷.

Di dalam polis tertuang perjanjian serta persyaratan asuransi antara penanggung dan tertanggung, meskipun pada hakikatnya persyaratan ini ditentukan secara sepihak oleh penanggung saja, namun tertanggung setelah memberikan persetujuan tentang ditutupnya perjanjian asuransi tersebut dianggap menyetujui segala persyaratan yang diajukan dalam polis tersebut. Oleh karena itu, biasanya polis hanya ditandatangani oleh pihak penanggung saja

d. Premi Asuransi

Sesuai dengan ketentuan yang berlaku terutama peraturan yang mengatur tentang asuransi jiwa, perjanjian dalam suatu asuransi dapat dikatakan sah apabila atau perjanjian pertanggungan adalah satu. Pihak asuransi dan nasabah keduanya sepakat dan saling menjaga perjanjian yang telah dibuat dan menjunjung tinggi prinsip saling menguntungkan. Hal tersebut diharapkan jangan sampai keterangan itu kemudian menimbulkan kesan bahwa

⁷ Handri Raharjo, 2009. *Hukum Perjanjian di Indonesia*, Pustaka Yustisia, Yogyakarta, hal 25

polis itu tidak perlu lagi. Premi itu tetap mempunyai arti yang besar bagi pihak tertanggung. Sebab premi itu merupakan bukti yang sempurna.⁸

Dalam pasal 26 Perundang-Undangan No 40 Tahun 2014 tentang Usaha Perasuransian menyatakan tentang :

- (1) “Perusahaan Perasuransian wajib memenuhi standar perilaku usaha yang mencakup ketentuan mengenai:
 - e. polis;
 - f. Premi atau Kontribusi;
 - g. underwriting dan pengenalan Pemegang Polis,
 - h. Tertanggung, atau Peserta;
 - i. penyelesaian klaim;
 - j. keahlian di bidang perasuransian;
 - k. distribusi atau pemasaran produk;
 - l. penanganan para tertanggung, peserta, serta keluhan Pemegang Polis, dan
 - m. standar lain yang berhubungan dengan penyelenggaraan usaha.
- (2) Ketentuan yang lebih jelas tentang standarisasi perilaku dalam sebuah usaha yang telah dijalskan dalam ayat (1) diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan.”

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat diketahui bahwa pengertian yang tepat tentang premi asuransi yaitu syarat yg sangat mutlak dalam menentukan perjanjian yang aman dalam hal ini merupakan perjanjian asuransi, dapat dilaksanakan atau tidaknya suatu perjanjian asuransi. Berikut merupakan karakteristik atau merupakan ciri-ciri dari suatu premi asuransi, sebagai berikut⁹:

- 1) Dapat digunakan sebagai keuntungan dalam pengalihan risiko,
- 2) Dapat berupa uang tunai,
- 3) Dihitung berdasarkan persentase terhadap nilai risiko yang dialihkan,
- 4) Harus telah dibayar oleh tertanggung asuransi.

Ekstensi lembaga asuransi sebagai usaha di Indonesia, telah diberikan dasar hukum yang kokoh oleh Perundang-Undangan No 40 Tahun 2014 tentang usaha perasuransian. Legalisasi terhadap kegiatan usaha asruansi melalui pemberian izin usaha ini sangat diperlukan., mengingat bahwa perusahaan asuransi dalam melaksanakan kegiatannya itu dilakukan dengan cara mengumpulkan dana masyarakat dalam bentuk uang premi, yang kemudian harus dikembalikan lagi kepada masyarakat melalui pembayaran klaim.

Usaha pertanggunganan itu dapat dijumlahkan sebagai berikut, bahwa usaha asuransi itu brarti memasukkan premi yang kemudian merupakan suatu dana. Dana yang tersimpan dalam waktu yang beberapa lama di dalam perusahaan dapat dipergunakan oleh perusahaan tersebut untuk membiayai suatu usaha yang mendatangkan

⁸ Mashudi, Moch.Chaidir Ali, 2005. *Hukum Asuransi*, Mandar Maju, Bandung, hal 30

⁹ Prakoso, Djoko, 2004. *Hukum Asuransi Indonesia*; Rineka Cipta, Jakarta, hal 26

keuntungan baginya di samping membantu masyarakat meningkatkan usaha – usaha dengan memberikan modal atau kredit untuk jangka pendek atau jangka panjang. Usaha – usaha ini jelas membantu pembangunan ekonomi di Negara yang kemudian dapat dinikmati oleh anggota masyarakat. Jadi semua premi yang terkumpul itu dapat dipakai sebagai usaha investasi di dalam proyek ekonomi.

Di samping sbagai alat menghimpun dana pembangunan maka usaha perasuransian itu juga dilihat manfaatnya sebagai salah satu alat yang memberikan jaminan bagi kelangusngan usaha- usaha besar yang pada suatu ketika mengalami kerugian menjadi sebuah hukum sebab akibat terhadap suatu hal yang te;ah menimpa perusahaan tersebut. Alat – alat produksi yang mengalami kerusakan atau kebakaran sehingga musnah, dapat diganti atau dipulihkan oleh perusahaan asuransi sehingga perusahaan – perusahaan tersebut tidak menjadi berhenti atau bangkrut melainkan dapat melanjutkan perusahaanya.

e. Dasar Hukum Asuransi

Pengaturan Asuransi atau pertanggungan ada dua tempat yaitu :

1. Peraturan tentang asuransi yang terdapat dalam KUHD, yaitu :¹⁰
 - i. Pasal 246-268 yang terdapat dalam buku I bab IX yang berisi tentang tentang pertanggungan pada umumnya
 - ii. Pasal 287-308 yang terdapat dalam buku II bab X yang berisi tentang pertanggungan kebakaran dan bahay hasil panen dan pertanggungan jiwa
 - iii. Pasal 686-695 yang terdapat dalam buku II bab X yang berisi tentang pertanggungan terhadap bahaya dalam pengangkutan darat dan perairan darat
 - iv. Pasal 592-685 yang terdapat dalam buku II Bab IX yang berisi tentang pertanggungan terhadap bahaya laut
- 4) Peraturan asuransi yang berada di luar KUHD, yaitu :
 - a) Perundang-Undangan Negara Rpublik Indonesia Nomor 33 Tahun 1964 yang berisi tentang Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang
 - b) Perundang-Undangan Negara Republk Indonesia Nomor 34 Tahun 1964 yang berisi tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan

¹⁰ H.M.N. Purwosutjipto, 2006. *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia : Hukum Pertanggungan*, Djambatan. Jakarta. hal 11

- c) Keputusan Presiden dengan Nomor 230 Tahun 1968 serta Keputusan Presiden dengan Nomor 13 Tahun 1981 yang berisi tentang Penerima Pensiunan Beserta Keluarganya dan Kesehatan Pegawai Negeri
 - d) Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 1981 yang berisi tentang Asuransi Sosial Pegawai Negeri Sipil
 - e) Peraturan pemerintah Nomor 67 Tahun 1991 yang berisi tentang Asuransi Angkatan Bersenjata Republik Indonesia
 - f) Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 1991 tentang Penerima Pensiun, Pemeliharaan Kesehatan Pegawai Negeri Sipil, Perintis kemerdekaan eteran, beserta keluarga.
 - g) Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 1992 yg berisi tentang Penyelesaian Usaha Perasuransian.
 - h) Perundang-Undangan Nomor 3 Tahun 1992 yg berisi tentang Jaminan Sosial Tenaga Kerja
 - i) Perundang-Undangan No 40 Tahun 2014 tentang Usaha perasuransian
- 5) Pengaturan Asuransi berdasarkan Kitab Perundang-Undangan Hukum Perdata (KUH Perdata)
- Perjanjian Asuransi tidak termasuk perjanjian yang secara khusus diatur dalam KUHPerdata, tetapi pengaturannya dalam KUHD. Walaupun demikian berdasarkan Pasal 1 KUHD ketentuan umum perjanjian dalam KUHPerdata dapat berlaku pula bagi perjanjian Asuransi untuk kepentingan pemegang polis yang terdapat beberapa ketentuan dalam KUHPerdata yang perlu diperhatikan. Ketentuan yang dimaksud antara lain:
- i. Pasal 1313 KUHPerdata disebutkan bahwa “suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu, orang lain atau lebih.”
 - ii. Pasal 1320 KUHPerdata yang mengatur mengenai syarat sahnya perjanjian yaitu:
 - 1. sepakat mereka yang mengikat diri
 - 2. kecakapan untuk membuat suatu perikatan
 - 3. suatu hal tertentu
 - 4. suatu sebab yang halal
 - iii. Pasal 1318 KUHPerdata yang mengenai ahli waris dari pemegang polis / bertanggung dalam perjanjian asuransi yang mempunyai hak untuk dilaksanakan prestasi dari perjanjian tersebut.
 - iv. Untuk mencegah penanggung menambah syarat-syarat lainnya dalam memberikan ganti rugi atau sejumlah uang, maka sebaiknya pemegang polis memperhatikan ketentuan Pasal 1253 sampai dengan Pasal 1262 KUHPerdata

- v. Pasal 1338 KUHPerdara ayat (1) yang menyatakan bahwa “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-Undang bagi mereka yang membuatnya. Oleh karena itu pemegang polis dan penanggung terikat untuk memenuhi perjanjian yang telah dibuatnya.
- vi. Selanjutnya pasal 133 ayat (2) KUHPerdara berbunyi “perjanjian-perjanjian itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan sepakat kedua belah pihak atau karena alasan-alasan yang oleh Undang-Undang dinyatakan cukup untuk itu. Dengan demikian apabila misalnya pemegang polis terlambat membayar premi, maka penanggung tidak secara sepihak menyatakan perjanjian Asuransi batal. Di lain pihak pemegang polis pun demikian pula.
- vii. Pasal 1338 KUHPerdara ayat (3) yang menegaskan bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.
- viii. Pasal 1339 KUHPerdara yang melahirkan asas kepatuhan berkaitan dengan ketentuan mengenai isi perjanjian. Pasal 1339 KUHPerdara yang menyatakan sebagai berikut “suatu perjanjian tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang dengan tegas dinyatakan didalamnya, tetapi juga untuk segala sesuatu yang menurut sifat perjanjian, diharuskan oleh kepatutan kebiasaan, atau Undang-Undang.
- ix. Pasal 1342 sampai dengan pasal 1351 KUHPerdara yang mengenai penafsiran perjanjian harus diperhatikan pula oleh para pihak yang mengadakan perjanjian asuransi.
- x. Pasal 1365 KUHPerdara tentang perbuatan melanggar hukum dapat juga dipergunakan oleh pemegang polis apabila dapat membuktikan penanggung telah melakukan perbuatan yang merugikan.

Berbagai macam jenis dari klaim asuransi tersebut meliputi :

a. Klaim Meninggalnya seseorang

Klaim Meninggalnya seseorang dapat terjadi jika penerima dari perjanjian dalam asuransi tersebut adalah pemohon yang ada didalam polis, namun perjanjian dan pembayaran premi masih tetap berjalan

b. Klaim Penebusan

Klaim penebusan dapat timbul ketika saldo tunai telah dihasilkan dari suatu polis, dan juga pemegang polis dapat mengakhiri suatu perjanjian asuransinya.

c. Klaim Habis Kontrak

Klaim habis kontrak dapat terjadi apabila adanya jangka waktu perjanjian asuransi tersebut telah berakhir, sedangkan polisnya dalam keadaan masih berlaku (inforce).

d. Klaim Dana Beasiswa / Dana Kelangsungan Belajar (DKB)

Klaim Dana Beasiswa bisa terjadi apabila pihak Tertanggung masih hidup atau telah meninggal dunia dalam masa perjanjian asuransi masih berlaku, sedangkan polisnya masih dalam keadaan berlaku.

e. Klaim UP Bebas Premi

Klaim UP Bebas Premi dapat terjadi jika polis yang belum dibayar namun sudah punya Harga Tunai, lalu pihak Tertanggung meninggal atau waktu perjanjian asuransinya telah berakhir.

f. Klaim Rawat Inap

Klaim Rawat Inap dapat terjadi jika pihak Tertanggung menjalani rawat inap karena sakit atau mengalami kecelakaan, namun polis asuransinya masih berlaku

C. Kerangka Teori

Kerangka teoritik adalah merupakan suatu bentuk proses dari proses kegiatan penelitian. Pada kegiatan penelitian harus dilakukan untuk mencari sebuah kebenaran dari suatu data atau masalah yang ditemukan. Seperti halnya, membandingkan hasil kegiatan penelitian yang telah ada dengan penelitian yang sedang atau dilakukan sekarang. Berasal dari proses kegiatan penelitian yang dilakukan dengan berbagai cara sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan. Data yang telah diperoleh dari sebuah kegiatan penelitian tergantung dari teoritik yang sebelumnya tercantum di dalam kerangka teoritik. Walaupun secara umum apa yang diinginkan oleh peneliti tidak sesuai dengan apa yang dipikirkan. Kerangka berpikir konseptual adalah merupakan suatu model konseptual yang membahas tentang bagaimana teori yang berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.

1. Teori Efektifitas

Hukum yang baik menurut Soerjono Soekanto adalah yang memenuhi unsur kaidah hukum, penegakan hukum, sarana/fasilitas ,warga masyarakat dan keempatnya harus berjalan bersamaan jika salah satu unsur ditinggalkan ada kemungkinan tidak akan menghasilkan rasa keadilan di masyarakat, dengan dasar salah satu unsur sosiologis diharapkan peraturan perPerundang-Undangan yang dibuat akan diterima oleh masyarakat secara wajar bahkan spontan.

Permasalahan pokok pada penegakan hukum sebenarnya terletak pada faktor-faktor yang mempengaruhinya yaitu: faktor hukum, faktor penegak hukum, faktor fasilitas, faktor masyarakat, dan kebudayaan.¹¹ Berpengaruhnya hukum dalam masyarakat sangat bergantung pada penegak hukum dan ketentuan yang berlaku, maka suatu peraturan hukum dapat dikatakan efektif apabila¹²:

- a. Telah mencapai tujuan yang dikehendaki, terutama pembentuk hukum serta pelaksana hukum yang bersangkutan
- b. Hukum efektif apabila didalam masyarakat warganya berperilaku sesuai dengan apa yang diharapkan atau dikehendaki oleh hukum.

Kata efektifitas adalah suatu tingkat prestasi organisasi dalam mencapai tujuannya artinya kesejahteraan tujuan yang telah ditetapkan dapat dicapai. Istilah efektif berasal dari bahasa inggris *effective* artinya berhasil, sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Efektifitas merupakan salah satu pencapaian yang ingin diraih oleh sebuah organisasi. Untuk memperoleh teori efektifitas peneliti menggunakan konsep-konsep dalam teori manajemen dan organisasi khususnya yang berkaitan dengan teori efektifitas¹³.

Menurut Soerjono Soekanto ukuran Efektifitas pada elemen pertama adalah :

- 1) Secara kuantitatif dan secara kualitatif melalui hal-hal yang mengatur tentang berbagai macam bidang dalam kehidupan.
- 2) Semua hal yang mengatur tentang sebuah bidang kehidupan yang sudah sesuai baik secara horisontal maupun secara hierarki tanpa adanya pertentangan.
- 3) Semua hal yang diatur terutama melalui bidang kehidupan yang mungkin dirasa sudah sangat sistematis.

¹¹Soerjono Soekanto, 2004. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, Hlm. 8.

¹²Soerjono Soekanto, 2005. *Efektifitas Hukum dan Peranan Sanksi*, Remadja Karya, Bandung., Hlm. 88.

¹³Pengertian efektifitas, diakses di <http://dansite.wordpress.com/2009/03/28/pengertian-efektifitas> di akses pada tanggal 24 Februari 2017

- 4) Adanya norma dalam hal tertentu yang sudah sangat sinkron dengan syarat yuridis yang telah berlaku¹⁴.

Adapun hal lain yang berperan aktif dalam menentukan beberapa elemen efektifitas yang baik maupun yang tidak baik, yang tidak tertulis maupun yang tertulis merupakan tugas dari aparat penegak hukum. Peran aparat penegak hukum sangat nyata disini, dibuktikan dengan adanya penilaian terhadap kinerja aparat penegak hukum, apakah aparat penegak hukum melakukan tugasnya dengan baik atau tidak baik. Kemampuan penegak hukum itu sendiri sangat besar hubungannya disini karena penegak hukum harus memiliki mental yang baik serta meliputi keterampilan profesional.

Seperti yang telah dikatakn oleh Soerjono Soekanto bahwa hal-hal yang sangat berpengaruh terhadap suatu tindakan yang dilakukan aparat hukum, dapat dilihat dari :

- a. Teladan macam apa yang sebaiknya diberikan oleh petugas kepada masyarakat
- b. Sampai mana aparat hukum mampu untuk terikat dengan norma atau peraturan yang sedang berlaku..
- c. Sampai sejauh mana aparat penegak hukum memiliki derajat terhadap kesesuaian dengan tugas-tugas yang diberikan serta penegak hukum harus memiliki batas yang sangat tegas kepada setiap wewenangnya¹⁵.
- d. Sampai batas mana petugas diperkenankan memberikan kebijaksanaan

Adapun elemen-elemen yang ada dalam suatu efektifitas, yaitu :

1. Prasarana yang telah ada apakah telah terpelihara dengan baik,
2. Prasarana yang belum adaperlu diadakan dengan memperhitungkan angka waktu pengadaanya
3. Prasarana yang kurang perlu segera dilengkapi
4. Prasarana yang rusak perlu segera diperbaiki
5. Prasarana yang macet perlu segera dilancarkan fungsinya
6. Prasarana yang mengalami kemunduran fungsi perlu ditingkatkan lagi fungsinya¹⁶

Kemudian ada beberapa elemen tingkatan dalam efektifitas, antara lain¹⁷ :

- 1) Efektifitas Individu

¹⁴Soerjono Soekanto, 2003. *Penegak Hukum* , Bina Cipta, Bandung.Hlm, 80

¹⁵*Ibid* ,Hlm 82

¹⁶*Ibid* ,Hlm 82

¹⁷Pohan, Imbalo S. 2007. *Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC. Hlm 39

Efektifitas individu didasarkan pada pandangan dari segi individu yang menekankan pada hasil karya karyawan atau anggota dari organisasi;

2) Efektifitas kelompok

Adanya pandangan bahwa pada kenyataannya individu saling bekerja sama dalam kelompok. Jadi efektifitas kelompok merupakan Jumlah kontribusi dari semua anggota kelompoknya;

3) Efektifitas Organisasi

Efektifitas organisasi terdiri dari efektifitas individu dan kelompok. Melalui pengaruh sinergitas, organisasi mampu mendapatkan hasil karya yang lebih tinggi tingkatannya daripada jumlah hasil karya tiap-tiap bagiannya.

Menurut Lawrence M. Friedman dalam bukunya *Law And Society*, efektif atau tidaknya suatu peraturan perundang-undangan sangat dipengaruhi oleh tiga faktor, yang dikenal dengan teori efektifitas hukum. Ketiga faktor yang dimaksud adalah¹⁸ :

1) Substansi Hukum

Peraturan – peraturan yang dipakai oleh para pelaku hukum pada waktu melakukan perbuatan – perbuatan serta hubungan-hubungan hukum.

2) Struktur Hukum

Pola yang memperlihatkan tentang bagaimana hukum itu dijalankan menurut ketentuan-ketentuan formalnya. Struktur ini memperlihatkan bagaimana pengadilan, perbuatan hukum dan lain-lain, serta proses hukum itu berjalan dan dijalankan.

3) Budaya Hukum

Bagaimana sikap masyarakat hukum ditempat hukum itu dijalankan. Apabila kesadaran masyarakat untuk memenuhi aturan telah ditetapkan dapat diterapkan, maka masyarakat akan menjadi faktor pendukung, namun apabila masyarakat tidak mematuhi aturan hukum yang ada, maka masyarakat akan menjadi faktor penghambat utama dalam penegakan yang dimaksud.

¹⁸Soerjono Soekanto dan Abdullah Mustafa, *Sosiologi Hukum dalam Masyarakat*, Rajawali, Bandung, Hlm. 13.

Efektifitas hukum dalam masyarakat berarti membicarakan daya kerja hukum itu dalam mengatur dan/atau memaksa masyarakat untuk taat terhadap hukum. Oleh karena itu, faktor-faktor yang dapat mempengaruhi hukum itu berfungsi dalam masyarakat yaitu kaidah hukum, penegak hukum, sarana atau fasilitas yang digunakan penegak hukum, kesadaran masyarakat.¹⁹ Berikut uraiannya :

- a. Kaidah Hukum
- b. Para aparat Penegak Hukum
- c. Sarana dan atau
- d. Masyarakat Luas

Efektifitas juga dapat digolongkan menjadi sebuah implementasi. Implementasi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai penerapan dan merupakan pelaksanaan. Hal tersebut memiliki pengertian yang diterapkan dan telah dilaksanakan adalah kurikulum yang telah baik didesain maupun dirancang untuk kemudian dijalankan sepenuhnya. Implementasi kurikulum juga dituntut untuk melaksanakan sepenuhnya apa yang telah direncanakan dalam kurikulumnya untuk dijalankan dengan segenap hati dan keinginan kuat, permasalahan besar akan terjadi apabila yang dilaksanakan bertolak belakang atau menyimpang dari yang telah dirancang maka terjadilah kesia-siaan antara rancangan dengan implementasi²⁰.

Implementasi merupakan salah satu tahap dalam proses kebijakan publik. Biasanya implementasi dilaksanakan setelah sebuah kebijakan dirumuskan dengan tujuan yang jelas. Implementasi adalah suatu rangkaian aktifitas dalam rangka menghantarkan kebijakan kepada masyarakat sehingga kebijakan tersebut dapat membawa hasil sebagaimana yang diharapkan²¹.

Implementasi adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci. Implementasi biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap sempurna. Menurut Nurdin Usman, implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan atau adanya mekanisme suatu sistem, implementasi bukan sekedar aktivitas, tapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.²² Guntur Setiawan berpendapat, implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan

¹⁹Zainudin Ali, 2009. *Sosiologi Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta.Hlm. 62.

²⁰ Setiya Wahyudi, *Implementasi Ide Diversi dalam pembauran Sistem Peradilan Pidana Anak di Indonesia*, Yogyakarta: Genta publishing, 2011.

²¹ W. J. S. Poerwadarminta, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, edisi ke 3, Jakarta: Balai Pustaka, 2005

²² Nurdin Usman, *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*, Grasindo, Jakarta, 2002, hal70

jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif.²³

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas memperlihatkan bahwa kata implementasi bermuara pada mekanisme suatu sistem. Berdasarkan pendapat para ahli diatas maka dapat disimpulkan implementasi adalah suatu kegiatan yang terencana, bukan hanya suatu aktifitas dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan norma-norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan. Oleh karena itu, implelementasi tidak berdiri sendiri tetapi dipengaruhi oleh objek berikutnya yaitu kurikulum. Implementasi kurikulum merupakan proses pelaksanaan ide, program atau aktivitas baru dengan harapan orang lain dapat menerima dan melakukan perubahan terhadap suatu pembelajaran dan memperoleh hasil yang diharapkan.

Teori ini digunakan untuk menganalisis rumusan masalah yang pertama yaitu ketidakefektifan dalam klaim pembayaran asuransi oleh tertanggung asuransi pada Asuransi Bumiputera.

2. Teori Kepuasan

Kepuasan (*Satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang. Jadi, kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang.

Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Kunci untuk menghasikan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi. Nilai pelanggan adalah perbandingan pelanggan antara semua keuntungan dan semua biaya yang harus dikeluarkan untuk menerima penawaran yang diberikan. Jumlah biaya pelanggan adalah sekelompok biaya yang digunakan dalam menilai, mendapatkan dan menggunakan produk atau jasa. Karena kepuasan pelanggan sangat tergantung pada persepsi dan ekspektasi

²³ 2 Guntur Setiawan, *Implementasi dalam Birokrasi Pembangunan*, Balai Pustaka, Jakarta, 2004, hal 39

pelanggan, maka sebagai pemasok produk perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhinya. Adapun empat faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan, yaitu sebagai berikut²⁴:

1. Apa yang telah didengar pelanggan dari pelanggan lainnya (*word of mouth communication*). Dimana hal ini merupakan faktor potensial yang menentukan ekspektasi pelanggan tersebut. Sebagai contoh, seorang pelanggan memiliki perusahaan yang diharapkan dapat memberikan pelayanan dengan kualitas tinggi berdasarkan rekomendasi dari teman-teman atau tetangganya.
2. Ekspektasi pelanggan sangat bergantung dari karakteristik individu dimana kebutuhan pribadi (*personnel needs*).
3. Pengalaman masa lalu (*past experience*) dalam menggunakan pelayanan dapat juga mempengaruhi tingkat ekspektasi pelanggan.
4. Komunikasi dengan pihak eksternal (*external communication*) dari pemberi layanan memainkan peranan kunci dalam membentuk ekspektasi pelanggan. Berdasarkan komunikasi dari pihak eksternal, perusahaan pemberi layanan dapat memberikan pesan-pesan secara langsung maupun tidak langsung kepada pelanggannya. Sebagai contoh dari pengaruh adanya komunikasi yang berasal dari pihak luar adalah harga dimana biaya pelayanan sangat berperan penting dalam membentuk ekspektasi pelanggan.

Berdasarkan penjelasan diatas, kemungkinan antara ekspektasi pelanggan dan kualitas pelayanan (jasa) yang diterimanya adalah Pelanggan menjadi senang jika kualitas pelayanan yang diterima lebih baik dari perkiraannya. Pelanggan menjadi biasa saja jika kualitas pelayanan yang terima sama dengan perkiraannya. Pelanggan menjadi kecewa jika kualitas pelayanan yang diterima lebih jelek dari perkiraannya. Kepuasan pelanggan bukanlah konsep absolut, melainkan relatif atau tergantung pada apa yang diharapkan pelanggan. Operasionalisasi pengukuran kepuasan pelanggan bisa menggunakan sejumlah faktor.

Memberikan kepuasan kepada pelanggan melalui pelayanan yang maksimal merupakan keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan pelanggan dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Pelanggan yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Menentukan aspek-aspek apa yang diukur tidak satu pun ukuran tunggal terbaik

²⁴ Irawan, H. 2003. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Elex Media Komputindo. Hal 10

mengenai kepuasan pelanggan yang disepakati secara universal. Meskipun demikian, ditengah beragamnya cara mengukur kepuasan pelanggan, terdapat kesamaan paling tidak dalam enam konsep inti²⁵:

a. Kepuasan pelanggan keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*)

Cara yang paling sederhana untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah langsung menanyakan kepada pelanggan seberapa puas mereka dengan produk atau jasa spesifik tertentu. Ada 2 bagian dalam proses pengukurannya yaitu:

- 1) Mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa perusahaan bersangkutan.
- 2) Menilai dan membandingkan dengan tingkat kepuasan pelanggan keseluruhan terhadap produk atau jasa para pesaing.

b. Dimensi kepuasan pelanggan

Berbagai penelitian memilah kepuasan pelanggan ke dalam komponen-komponennya.

c. Konfirmasi harapan (*Confirmation of Expectation*)

Dalam konsep ini kepuasan tidak diukur langsung, tetapi disimpulkan berdasar kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual perusahaan.

d. Minat pembelian ulang (*Repurchase Intent*)

Kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan akan berbelanja atau mau menggunakan jasa perusahaan tersebut lagi.

e. Kesiediaan untuk merekomendasi (*Willingness to Recommend*)

Kepuasan pelanggan dapat diukur dengan menanyakan apakah pelanggan merekomendasikan produk tersebut kepada keluarga atau teman, dalam mengevaluasi kepuasan terhadap produk, jasa, atau perusahaan tertentu, pelanggan umumnya mengacu pada berbagai faktor atau dimensi.

Faktor yang sering digunakan dalam mengevaluasi kepuasan terhadap suatu produk antara lain meliputi²⁶:

- 1) Kinerja (*performance*) karakteristik operasi pokok dari produk inti (*core product*) yang dibeli, misalnya kecepatan, konsumen bahan bakar, jumlah penumpang yang dapat diangkut, kemudahan dan kenyamanan dalam mengemudi, dan sebagainya.

²⁵ Agustin SE, Melly. 2011. *Jurnal Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Niaga*, TBK. Hal 13

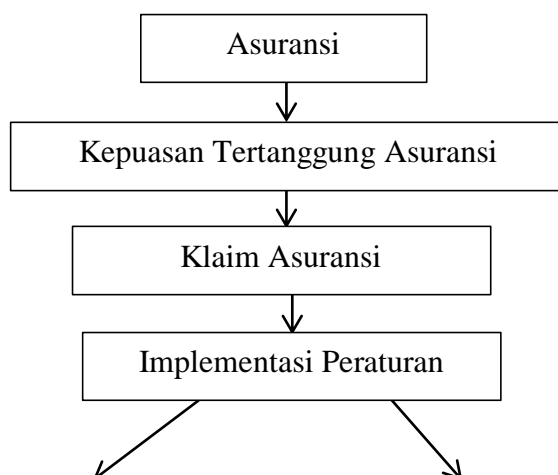
²⁶ Buchari Alma, 2007. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Edisi Revisi, Bandung : Alfabeta, hal 62

- 2) Ciri – ciri keistimewaan tambah (*features*) yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
- 3) Keandalan (*reliability*) yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
- 4) Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*) yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar – standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
- 5) Daya tahan (*durability*) berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan. Dimensi ini mencakup umur teknis maupun umur ekonomis penggunaan.
- 6) *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, nyaman, mudah diperbaiki serta penanganan keluhan yang memuaskan. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sebatas sebelum penjualan, tetapi juga selama proses penjualan hingga purna jual, yang mencakup pelayanan reparasi dan ketersediaan komponen yang dibutuhkan.
- 7) Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera, misalnya bentuk fisik yang menarik, model/ desain, warna, dan sebagainya.
- 8) Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

Teori kepuasan berhubungan erat dengan teori hukum, karena dalam pelaksanaannya, dimana salah satu pihak merasa puas ketika suatu hal berjalan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Selain itu dalam teori hukum obyeknya bukan lagi hukum positif karena obyek pada teori hukum tidak terbatas dengan waktu atau dengan hukum tertentu.

Teori ini digunakan untuk menganalisis rumusan masalah yang kedua itu faktor-faktor yang menyebabkan ketidakefektifan klaim pembayaran asuransi oleh tertanggung asuransi pada Asuransi Bumiputera.

Adapun kerangka teoritik dalam penyusunan kegiatan penelitian ini dapat digambarkan dan dijelaskan dalam model sebagai berikut :



Sesuai



Efektif

Tidak / Belum Sesuai



Tidak Efektif