

## Perlindungan Hukum Nasabah PT. X (Nama Pt Dirahasiakan) Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Wilda Afifia

Prodi Ilmu Hukum Fakultas Hukum, Universitas Trunojoyo Madura

E-mail: [dawilwilda397@gmail.com](mailto:dawilwilda397@gmail.com)

**Abstract:** *Revocation of PT. X carried out by the Financial Services Authority, this is because PT. X was unable to meet the solvency ratio set by OJK. The high difference between liabilities and assets is an accumulation of losses due to the sale of products similar to a saving plan. PT. X sells fixed yield products that are not matched by the company's ability to obtain returns from managing its investments. these conditions were engineered by PT. X so that the financial statements are not in accordance with actual conditions. So that the OJK ordered a stop to the marketing of products similar to a saving plan, imposed a warning sanction and then a restrictive sanction so that the OJK revoked the business license of PT. X on December 05, 2022. So from this the author is interested in discussing dispute resolution related to the rights of customers of PT. X which has experienced losses in terms of the Consumer Protection Act.*

**Keywords:** *Legal protection, dispute resolution, losses.*

**Abstrak:** Pencabutan ijin usaha PT. X yang dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan hal ini dikarenakan PT. X tidak dapat memenuhi rasio solvabilitas yang telah ditetapkan oleh OJK. Tingginya selisih antara kewajiban dengan aset merupakan akumulasi kerugian akibat penjualan produk sejenis *saving plan*. PT. X menjual produk imbal hasil pasti yang tidak diimbangi oleh kemampuan perusahaan mendapatkan hasil dari pengelolaan investasinya. kondisi tersebut direayasa oleh PT. X sehingga laporan keuangan tidak sesuai dengan kondisi sebenarnya. Sehingga OJK memerintahkan penghentian pemasaran produk sejenis *saving plan*, mengenakan sanksi peringatan lalu sanksi pembatasan sehingga OJK melakukan pencabutan izin usaha PT. X pada 05 desember 2022 lalu. Sehingga dari hal tersebut penulis tertarik untuk membahas terkait penyelesaian sengketa atas hak nasabah PT. X yang telah mengalami kerugian jika ditinjau dari Undang-undang Perlindungan Konsumen.

**Kata kunci:** Perlindungan hukum, penyelesaian sengketa, kerugian.

### PENDAHULUAN

Sebagai makhluk bumi khususnya manusia kita tidak akan pernah lepas dari musibah yang akan kita hadapi kedepannya karena sejatinya kita tidak akan pernah bisa menghindari akan hal itu. Cara untuk menghindari kerugian yang disebabkan karena terjadinya musibah tadi perlu dengan adanya penanggulangan oleh pihak lain agar kebutuhan yang ditetapkan tidak hilang misalnya ketika sebuah mobil mengalami kecelakaan sehingga kesulitan untuk membeli/ memperbaiki kembali mobil itu, sehingga dari hal ini perlu adanya penanggulangan

dengan menggunakan asuransi untuk meminimalisir resiko yang akan kita hadapi seperti kasus diatas.

Asuransi telah ada pada saat masa penjajahan Belanda hingga pada tahun 1980 an muncullah asuransi modern di Indonesia. Menurut Kamarulzman dalam kamus ilmiah serapan (2008) Asuransi yaitu kesepakatan yang dilakukan antara penanggung (perusahaan asuransi) dengan yang ditanggung (peserta asuransi) kesepakatan itu dilakukan untuk menerima premi ganti rugi. Sedangkan definisi asuransi dari sudut pandang ekonomi yaitu salah satu cara ekonomis untuk meminimalisir kerugian yang akan kita dihadapi dengan membayar sejumlah premi sehingga mempunyai perlindungan atas kerugian yang akan kita alami.

Berdasarkan bentuk usaha yang berkenaan dengan asuransi ini dibagi menjadi dua yaitu yang *pertama* perusahaan asuransi dan yang *kedua* perusahaan penunjang asuransi. Dua hal ini tentunya mempunyai pengertian berbeda yang mana perusahaan yang menjalankan usaha asuransi ini merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa keuangan dengan cara menghimpun dana dari pihak tertanggung kepada pihak penanggung. Pihak tertanggung yaitu pihak perorangan atau badan hukum yang mana resikonya itu ditanggung oleh penanggung (perusahaan asuransinya) sebaliknya pengertian dari pihak penanggung adalah suatu perusahaan asuransi yang menanggung atau menjamin resiko dari tertanggung dengan cara pihak tertanggung harus membayar premi yang telah disepakati. sedangkan arti dari perusahaan penunjang asuransi yaitu usaha yang melaksanakan dalam jasa keperantaraan, penilaian kerugian dan aktuarial.

Salah satu manfaat adanya asuransi yaitu bisa menjadi tabungan dan sumber pendapatan serta untuk rasa aman dalam melakukan perlindungan kepada tertanggung ketika tertanggung mengalami musibah/ peristiwa yang tidak diinginkan. Adapun asuransi ini tidak hanya berfokus pada satu perlindungan saja melainkan banyak perlindungan yang ditawarkan salah satunya yaitu asuransi yang berkaitan dengan jiwa. Asuransi jiwa yaitu suatu kesepakatan antara penanggung dan tertanggung yang bergantung pada mati atau hidupnya seseorang. Sebagaimana telah diketahui bersama bahwa sifat dasar asuransi jiwa adalah proteksi terhadap kerugian finansial akibat hilangnya kemampuan menghasilkan pendapatan yang disebabkan karena kematian atau lanjut usia.

PT. X adalah perusahaan asuransi jiwa yang berfokus pada asuransi jiwa tradisional, kesehatan, investasi dana pensiun yang berdiri sejak tahun 1974 yang berkantor pusat di Jakarta. Pada tahun 2022 lalu tepatnya pada tanggal 05 Desember Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencabut izin PT. X hal ini dikarenakan PT. X dinilai telah melanggar ketentuan

mengenai kesehatan keuangan perusahaan asuransi berupa pemenuhan rasio pencapaian solvabilitas, rasio kecukupan investasi dan jumlah ekuitas minimum sehingga PT ini tidak bisa menjalankan fungsinya yang berujung kepada kerugian para nasabah.<sup>1</sup> Hingga sekarang PT. X belum melakukan pencairan terhadap nasabah yang telah mendaftarkan serta para pemegang saham pengendali PT. X masih berada di luar negeri dan tak kunjung kembali.<sup>2</sup>

### **Masalah**

1. Bagaimana peran Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam melakukan perlindungan hukum kepada Nasabah PT. X?
2. Apa saja yang menjadi hambatan PT. X ketika akan memenuhi kewajibannya kepada para nasabahnya?

### **METODE**

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian Normatif yang mana proses tersebut digunakan untuk menemukan suatu aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum untuk menjawab permasalahan yang ada. Sehingga berfungsi agar menghasilkan argumentasi, teori atau konsep baru sebagai ketentuan dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi.<sup>3</sup> Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan Undang-undang (*statute approach*) dan pendekatan kasus (*case approach*) sehingga penulis melakukan telaah pada Undang-undang dan regulasi yang berkaitan dengan Isu hukum penelitian lalu menggunakan pendekatan kasus dengan mempelajari dan menganalisis kasus yang terkait dengan isu hukum yang dihadapi. Adapun yang menjadi objek dalam penelitian ini yaitu Para Nasabah PT. X. Fokus penelitian ini berfokus pada perlindungan hukum nasabah dan juga pertanggungjawaban PT. X terhadap kerugian yang disebabkan. Untuk teknik pengumpulan data penulis melakukan teknik kepustakaan dan untuk analisa bahan hukum penulis menggunakan teknik Interpretasi guna disistematisasikan sesuai dengan pembahasan pokok permasalahan.

---

<sup>1</sup> <https://www.cnbcindonesia.com> "kegiatan usaha WanaArtha Life di batasi, gimana nasib nasabah?" diakses pada 17 maret 2023 pukul 08:08 WIB.

<sup>2</sup> Tempo.co "pembayaran untuk nasabah WanaArtha dilakukan bertahap, begini proses likuidasi" diakses pada 17 maret 2023 pukul 08:32 WIB

<sup>3</sup> Mukti Fajar dan Yulianto Achmad. Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris. Pustaka Yogyakarta: Pustaka Pelajar 2010. Diakses pada tanggal 13 Maret 2023 pukul 05:00 WIB.

## **PEMBAHASAN**

### **1. Peran Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam melakukan Perlindungan Hukum kepada Nasabah PT. X.**

Secara historis pembentukan lembaga khusus untuk melakukan pengawasan perbankan ada sejak dimunculkannya Undang-undang No. 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia. Yang mana di dalam Undang-undang tersebut dijelaskan bahwa tugas pengawasan bank dilakukan oleh lembaga pengawasan sektor jasa keuangan yang independen. Berdasarkan pasal 1 angka 1 Undang-undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan yang menyatakan bahwa Otoritas Jasa Keuangan adalah suatu lembaga yang independen dalam melakukan pengaturan, pengawasan, pemeriksaan serta penyidikan dalam sektor jasa keuangan salah satunya dalam bidang peransuransian. Dikarenakan sifatnya yang independen sehingga Otoritas Jasa Keuangan terbebas dari intervensi pihak lain.

Dalam melakukan perlindungan selain melakukan perlindungan secara preventif Otoritas Jasa Keuangan juga melakukan perlindungan secara represif.<sup>4</sup> Adapun perlindungan secara represif mempunyai tujuan untuk menyelesaikan sengketa dengan melakukan tindakan-tindakan tertentu dengan cara melakukan penyidikan, perintah tertulis dan juga dapat memberikan sanksi kepada PT. X. Sebagaimana dijelaskan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen sektor jasa keuangan, Otoritas Jasa Keuangan mempunyai wewenang ketika akan memberikan sanksi diantaranya:<sup>5</sup>

1. Memberikan peringatan tertulis
2. Memberikan denda dengan membayar jumlah tertentu
3. Melakukan pembatasan kegiatan usaha
4. Melakukan pembekuan kegiatan usaha
5. Melakukan pencabutan kegiatan izin usaha

Hal itu telah dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan dengan cara bertahap mulai dari memberikan peringatan tertulis hingga pada akhirnya melakukan tindakan pencabutan izin usaha PT. X pada akhir tahun 2022 lalu. Wewenang yang dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan tersebut juga selaras dengan pasal 28 huruf b Undang-undang Nomor 21 Tahun 2011 bahwa Otoritas Jasa Keuangan mempunyai kewenangan mencabut izin usaha apabila PT. X telah memenuhi unsur/ telah berpotensi membuat kerugian kepada para nasabahnya.

---

<sup>4</sup> Muchsin, Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi investor di Indonesia, Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas sebelas Maret. Surakarta, 2003. Hlm. 14

<sup>5</sup> Pasal 53 ayat (1) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/ 2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

Dikarenakan hingga sekarang PT. X belum juga mengembalikan/ memberikan hak nasabahnya sehingga dari hal ini perlu adanya tindakan tegas dari Otoritas Jasa Keuangan dalam melakukan perlindungan Nasabah. Sebagaimana dijelaskan di dalam Undang-undang tersebut Otoritas Jasa Keuangan juga mempunyai kewenangan untuk mengajukan gugatan perdata ke pengadilan, hal ini dilakukan untuk memberikan perlindungan kepada para nasabah yang dirugikan oleh PT. X. Selain itu dikarenakan Otoritas Jasa Keuangan juga merupakan satu-satunya pihak otoritas di dalam lembaga keuangan sudah seyogyanya Otoritas Jasa Keuangan mengambil tindakan tegas secara cepat untuk memerintahkan PT. X segera memenuhi kewajibannya kepada nasabah PT. X.

## **2. Hambatan PT.X dalam memenuhi kewajibannya kepada para Nasabah.**

Berdasarkan fakta yang telah ada, ada beberapa faktor yang menyebabkan PT. X tidak dapat melakukan kewajibannya, antara lain:

1. Data para Nasabah PT. X diblokir oleh Bareskrim, hal ini tentunya menjadi kendala PT. X untuk melakukan pendataan ulang sehingga PT. X tidak dapat segera melakukan kewajibannya kepada para nasabah. Adapun hal yang menjadi dasar data para nasabah terblokir dikarenakan pada tahun 2020 yang lalu Bareskrim Polri menetapkan 7 orang tersangka dalam kasus dugaan tindak pidana penggelapan dan manipulasi jabatan yang mana sangkut pautnya dengan PT. X ini PT. X diposisikan sebagai barang bukti dalam kasus korupsi Jiwasraya sehingga dengan terpaksa mereka memblokir Sub Rekening Efek (SRE) PT. X sebagai dari langkah penyidikan terhadap kasus tersebut.
2. Ketidaktegasan Otoritas Jasa Keuangan untuk menggertak PT. X agar dengan segera melakukan kewajibannya kepada para nasabah dan juga kurang cepat dan tanggapnya dalam mencari jalan keluar data nasabah yang terblokir oleh Bareskrim Polri. Karena jika berdasarkan pada pendapat Lawrence M. Friedman bekerjanya atau tidak suatu perbuatan hukum itu bergantung pada tiga hal diantaranya: dilihat dari segi strukturnya, substansi dan budayanya. Otoritas Jasa Keuangan ini merupakan bagian dari struktur hukum karena ialah yang mempunyai kewenangan secara independen terkait melakukan pengaturan, pengawasan, pemeriksaan serta penyidikan dalam sektor jasa keuangan salah satunya dalam bidang peransuransian ini. Sehingga dengan ketegasan pihak Otoritas Jasa Keuangan ini dapat mempengaruhi kelancaran dan berjalannya suatu sistem hukum yang dilandaskan pada kepastian hukum. sehingga Otoritas Jasa Keuangan ini harus bersikap tanggap dan tegas untuk mendukung

pelaksanaan sistem hukum ini sehingga dapat berjalan secara efektif dan tentunya dapat memberikan kepastian hukum kepada para nasabah yang telah menjadi korban dari PT. X ini.

## **KESIMPULAN**

Otoritas Jasa Keuangan merupakan lembaga negara yang bergerak secara independen dalam bidang jasa keuangan salah satunya yaitu asuransi. Di dalam bidang peransuransian kita tidak akan pernah terlepas dari suatu permasalahan hukum seperti kasus yang telah diuraikan diatas maka dengan adanya Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini dapat melindungi hak-hak para nasabah yang dirugikan lebih khususnya dalam kasus PT. X ini. Fungsi adanya Otoritas Jasa Keuangan ini selain membuat aturan juga mempunyai tugas untuk melakukan pengawasan, pemeriksaan serta penyidikan sehingga dengan adanya lembaga ini harapannya dapat melahirkan ke efektifitasan.

Dalam menyelesaikan suatu kasus tentunya kita akan dipertemukan dengan beberapa hambatan, antara lain: *pertama*, terblokirnya data para nasabah oleh Bareskrim Polri yang disebabkan karena adanya penggelapan dan manipulasi jabatan sehingga Sub Rekening Efek (SRE) PT. X diblokir untuk dijadikan barang bukti dalam kasus korupsi Jiwasraya. Sehingga hal ini dapat berefek samping kepada PT. X yang belum bisa membayar kewajibannya kepada para nasabahnya. *Kedua*, kurang tegas dan tanggapnya Otoritas Jasa Keuangan dalam menyelesaikan kasus PT. X ini sehingga hak para nasabah belum juga dipenuhi oleh pihak PT. X hal ini tentunya juga membuat ketidak pastian hukum PT. X kepada para nasabahnya.

## **SARAN**

Otoritas Jasa Keuangan seharusnya dengan cepat dan tanggap dalam menyelesaikan kasus terblokirnya data para nasabah PT. X sehingga PT. X dapat dengan segera membayar kewajibannya kepada para nasabah karena seharusnya OJK ini juga mempunyai salinan khusus atau aplikasi khusus untuk mengawasi setiap perusahaan yang berada dibawah naungannya sehingga ketika ada permasalahan seperti ini OJK dapat segera menyelesaikannya sehingga dengan cepat dapat memberikan kepastian hukum kepada para nasabah yang dirugikan khususnya di bidang peransuransian ini.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Undang-Undang**

KUHPerduta

Undang-undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

### **Buku dan Jurnal**

Muhammad, Abdulkadir. 2015. *Hukum Asuransi Indonesia*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti. Diakses pada 27 April 2023 pukul 18:00 WIB.

Mukti Fajar dan Yulianto Achmad. 2010. *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Diakses pada tanggal 13 Maret 2023 pukul 05:00 WIB.

### **Internet**

Tempo.co “pembayaran untuk nasabah Wanaartha dilakukan bertahap, begini proses likuidasi” diakses pada 17 maret 2023 pukul 08:32 WIB

<https://www.cnbcindonesia.com> “kegiatan usaha WanaArtha Life di batasi, gimana nasib nasabah?” diakses pada 17 maret 2023 pukul 08:08 WIB.