

## BAB IV

### PEMBAHASAN

#### **4.1 Bagaimana Hak Dan Kewajiban Para Pihak Dalam Perjanjian Asuransi?**

Hak dan kewajiban para pihak dalam perjanjian asuransi di Panin Bank Rantau Parpat telah diatur dalam perjanjian asuransi yang ditandatangani oleh nasabah dan pihak Bank. Pihak bank mempunyai kewajiban dalam memenuhi pembayaran klaim asuransi kepada nasabah jika terjadi risiko yang meyakinkan dalam polis asuransi. Sedangkan, nasabah mempunyai kewajiban untuk membayar premi asuransi tepat waktu dan memberikan informasi yang jelas mengenai risiko yang dijamin.

Tidak semua hal dapat diasuransikan dan tidak semua kerugian mendapatkan pengantian, kewajiban masing-masing pihak yang telah disepakati harus dipenuhi sebelum menuntut haknya, hal tersebut akan menjadi salah satu penyebab terjadinya sengketa asuransi. Sengketa terjadi pada umumnya disebut oleh ketidakfahaman tertanggung tentang isi polis atau penanggung tidak memberikan penjelasan mengenai syarat dan kondisi polis kepada tertanggung. Selain itu, dapat juga disebabkan oleh faktor kesengajaan tertanggung untuk menutupi kondisi objek pertanggungan yang sebenarnya atau saat terjadinya kerugian tetanggung belum melakukan pembayaran premi dan telah melewati masa tenggang waktu pembayaran.

Perlindungan konsumen dan hak asasi manusia (HAM) merupakan aspek yang sangat penting dalam menyelesaikan sengketa yang disangkutpautkan dengan klausul pemilihan hukum yang cocok untuk menyelesaikan perkara di Indonesia. Dengan ini, berhubungan dengan kebutuhan untuk memastikan bahwa

keputusan yang diambil oleh pengadilan atau lembaga penyelesaian sengketa lainnya tidak melanggar hak-hak dasar individu atau prinsip-prinsip perlindungan konsumen yang diakui internasional. Kemudian terdapat beberapa tantangan dan pertimbangan kritis yang perlu diperhatikan mengenai perlindungan konsumen dan HAM dalam konteks penyelesaian sengketa dengan mempertimbangkan klausul *Choice of Law*. Yang pertama, keberlakuan hukum asing dapat menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana kepatuhan terhadap standar HAM internasional dan prinsip perlindungan konsumen yang diakui secara global. Dalam beberapa kasus, hukum asing mungkin tidak memberikan perlindungan yang setara dengan yang diatur oleh hukum nasional atau hukum internasional, yang dapat menimbulkan ketidakadilan bagi konsumen atau individu yang rentan. Kedua, perbedaan dalam hukum dan prosedur di berbagai yurisdiksi dapat menghambat akses konsumen atau individu terhadap keadilan. Seperti biaya yang tinggi atau kompleksitas prosedur pengadilan dalam yurisdiksi asing dapat efektif. Dalam hal ini, perlindungan konsumen dan HAM memerlukan pendekatan yang efektif.

Dengan demikian, perlindungan konsumen dan HAM memerlukan pendekatan yang cermat dan sensitif dari pengadilan untuk memastikan bahwa keputusan yang diambil tetap memenuhi standar keadilan dan perlindungan yang diharapkan. Maka dari itu, perlindungan konsumen dan HAM menjadi pertimbangan dalam implementasi pemilihan hukum yang cocok dengan tujuan untuk menyelesaikan sengketa tersebut. Hanya dengan memperhatikan hak-hak dasar individu dan prinsip-prinsip perlindungan konsumen, pengadilan dapat memastikan bahwa putusan yang diambil memenuhi standar keadilan yang

diharapkan, sehingga penyelesaian sengketa dapat dilakukan dengan integritas dan keseimbangan yang sesuai.

Dalam asuransi terdapat hukum-hukum asuransi seperti UU tentang Asuransi No. 2 Th 1992 tentang Perasuransi adalah perjajian antara dua belah 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 pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang terjadi dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungjawabkan

Dalam Putusan Nomor 84/PDT.G/PN.RAP/2024, Pengadilan Negeri Rantau Prapat telah memutuskan bahwa pihak Panin Bank Rantau Prapat telah melakukan wanprestasi asuransi dengan tidak memenuhi kewajiban pembayaran klaim asuransi kepada nasabah. Pengadilan juga menyatakan bahwa pihak telah melakukan pelanggaran perjanjian asuransi yang awalnya telah disepakati dengan nasabah. Terjadinya wanprestasi asuransi oleh Panin Bank Rantau Prapat disebabkan oleh beberapa faktor.

Faktor yang mempengaruhi wanprestasi asuransi oleh Panin Bank ada beberapa faktor, seperti faktor intern; yang mana Panin Bank yang mempengaruhi wanprestasi asuransi meliputi: kesalahan interpretasi polis oleh petugas, kurangnya pelatihan dan pengetahuan tentang produk asuransi, serta keterbatasan prosedur klaim dan kurangnya pelatihan dan pengetahuan tentang produk asuransi juga menyebabkan kesalahan dalam penanganan klaim sehingga dapat

memperlambat proses penyelesaian klaim. Faktor ekstern yang mempengaruhi wanprestasi asuransi oleh Panin Bank meliputi perubahan regulasi dan kebijakan pemerintah, perubahan kondisi ekonomi, serta kesadaran pengetahuan nasabah tentang hak-haknya. Selain itu ada juga faktor manusia dan faktor teknologi.

Dalam perjanjian asuransi, terdapat hak dan kewajiban yang harus dipatuhi oleh kedua belah pihak, yaitu penanggung (Panin Bank) dan tertanggung (nasabah)

#### 4.1.1 Hak dan Kewajiban Tertanggung

Dalam perjanjian asuransi pihak manapun yang mengalami kerugian maka dapat mengalihkannya kepada asuransi sebagai penanggung. Dengan mengadakan perjanjian asuransi atau pertanggungan akan terjadi peralihan risiko, dan dengan adanya peralihan risiko berdasarkan perjanjian itu, dapat menimbulkan adanya pergeseran beban risiko yang awalnya ada pada pihak calon tertanggung terhadap penanggung. Sehingga keadaan tersebut mempunyai dampak positif, seperti adanya kepastian stabilitas posisi ekonomi bagi pihak tertanggung. Dampak positif yang dirasakan oleh pihak tertanggung, juga menimbulkan pengaruh positif dalam tata kehidupan baik secara ekonomi atau sosial.

Perjanjian asuransi yang melibatkan penanggung dan tertanggung memunculkan kewajiban kepada tertanggung yang harus dipenuhi kepada pihak penanggung, yang mana kewajiban yang harus dilakukan adalah tertanggung wajib membayar premi kepada perusahaan asuransi, tertanggung juga wajib memberitahukan keadaan-keadaan yang pasti terhadap barang yang dipertanggungkan, hal ini juga telah diatur pada Pasal 251 Kitab UU Hukum

Dagang yang menjelaskan “semua pemberitahuan yang tidak benar atau penyembunyian keadaan yang diketahui oleh tertanggung, walaupun dilakukan itikad baik, yang sifatnya sedemikian, sehingga perjanjian tersebut tidak akan diadakan, tidak diadakan dengan syarat-syarat yang sama, jika penanggung mengetahui keadaan yang sesungguhnya dari semua hal itu, maka membuat pertanggungan itu batal.

Tertanggung wajib mencegah kerugian agar dapat dibatasi, hal tersebut telah diatur dalam Pasal 283 Kitab UU Hukum Dagang yang menjelaskan “dengan tidak mengurangi ketentuan khusus yang telah dibuat tentang berbagai macam pertanggungan, tertanggung diwajibakan untuk giat dalam mengusahakan supaya kerugian terhindar atau berkurang. Setelah kejadian itu, tertanggung harus meberitahukan kepada penanggung mengenai semua ancaman penggantian kerugian, biaya, dan bunga bila alasan untuk itu. Biaya yang dikeluarkan oleh tertanggung untuk menghindari atau mengurangi kerugian menjadi beban penanggung.

Selain dari kewajiban, tertanggung juga mempunyai hak yang harus didapatkan dari tertanggung, yang mana menerima polis asuransi sebagai dokumen asuransi. Jika terjadi peristiwa tidak tertentu, tertanggung berhak atas penggantian kerugian dari apa yang telah disepakati dalam perjanjian asuransi, serta hak-hak lainnya sebagai imbalan dari kewajiban penanggung. Jika dilihat melalui pengadilan, dalam Kitab UU Hukum Perdata pada Pasal 272 menjelaskan “tertanggung dapat membebaskan penanggung dari segala kewajibannya pada waktu yang akan datang; untuk selanjutnya tertanggung dapat mengasuransikan kepentingannya kepada penanggung yang lainnya

untuk waktu serta bahaya yang sama dengan asuransi yang pertama". Tertanggung juga mempunyai hak menuntut pengembalian premi baik itu seluruhnya atau sebagianya. Jika perjanjian asuransi batal atau gugur; hak tertanggung tentang permasalahan tersebut dilakukan apabila tertanggung beritikad baik, sedangkan penanggung yang bersangkutan belum menanggung risiko.

#### 4.1.2 Hak dan Kewajiban Penanggung

Penanggung merupakan subjek yang berhadapan dengan tertanggung dan penanggung serta tertanggung mempunyai hak dan kewajiban masing-masing. Penanggung dengan sadar menyediakan diri dalam menerima serta mengambil alih risiko pihak lain. Penerimaan risiko tersebut diikuti dengan janji, bahwa ia akan memberikan penggantian kepada pihak lain tersebut, apabila yang bersangkutan menderita kerugian yang disebabkan oleh kerusakan atau kehilangan keuntungan tertentu. Maka dari itu, penanggung memberikan suatu proteksi terhadap kemungkinan kerugian ekonomi yang diderita oleh tertanggung. Peralihan risiko kepada penanggung dari tertanggung harus diikuti dengan suatu pembayaran sejumlah uang tertentu yang disebut premi.

Proteksi yang diberikan oleh penanggung kepada tertanggung umumnya berbeda-beda tergantung dari permasalahan atau risiko yang terjadi dan sesuai dengan kemampuan penanggung untuk menerimanya. Maka dari itu, proteksi yang sama dapat ditawarkan sebagai jenis janji khusus yang ditawarkan kepada calon tertanggung atau masyarakat luas. Jika tawaran diterima oleh para calon tertanggung terjadilah perjanjian asuransi atau pertanggungan. Dilihat dari banyaknya risiko yang ditawarkan oleh penanggung kepada masyarakat dengan

penawaran umum, sehingga suatu posisi yang jelas, walaupun tertanggung menderita kerugian tetap pada pihak lain yang memberikan ganti rugi yaitu perusahaan asuransi atau penaggung, artinya penaggung mengembalikan posisi tertanggung dalam suatu kerugian tertentu, sehingga tertanggung kembali pada posisi ekonomi semula.

Penaggung memiliki kewajiban dalam melakukan perjanjian asuransi terhadap pihak tertanggung. Kewajiban yang harus dipenuhi kepada pihak tertanggung ialah seperti memberikan polis kepada tertanggung sebagai dokumen dalam melakukan perjanjian. Mengganti kerugian yang telah disepakati antara penaggung dan tertanggung dengan sejumlah uang. Pada Pasal 281 Kitab UU Hukum Dagang tentang melaksanakan premi restono, yang berbunyi dalam segala hal di mana perjanjian pertanggungan untuk seluruhnya atau sebagian gugur, atau batal, dan telah bertindak itikad baik, penaggung penanggung harus mengembalikan preminya, baik seluruhnya atau sebagian yang sedemikian ia belum menghadapi bahaya.

Pada Pasal 246 Kitab UU Hukum Dagang mengenai ketentuan kewajiban penaggung untuk memberikan ganti kerugian atau sejumlah uang kepada tertanggung. Kewajiban penaggung merupakan hak dari tertanggung yang baru akan timbul apabila pristiwa yang telah dijanjikan terjadi. Meskipun pristiwa tersebut terjadi, penanggung kemungkinan bebas dari pelaksanaan kewajiban, asalkan tertanggung dapat dibuktikan, misalnya peristiwa tersebut terjadi karena kesalahan tertanggung itu sendiri. Kemudian peristiwa terjadi dikarenakan cacat atau busuk sendiri oleh sifat dan macam barang yang diasuransikan.

Selain dari kewajiban, penanggung juga mempunyai hak yang wajib didapatkan dari pihak tertanggung, seperti hak penanggung dalam menerima premi dari tertanggung yang jumlahnya disepakati dari kedua belah pihak. Kemudian adanya pemberitahuan dari pihak tertanggung. Yang mana hal ini diatur dalam Pasal 125 Kitab UU Hukum Dagang yang berbunyi “semua pemberitahuan yang keum atau tidak benar, atau semua penyembunyian keadaan yang diketahui oleh tertanggung, walaupun dilakukan dengan niat baik, yang sifatnya sedemikian, sehingga perjanjian tersebut tidak diadakan dengan syarat-syarat yang sama, jika penaggung mengetahui keadaan yang sesungguhnya dari semua hal itu, membuat pertanggungan itu batal. Hak-hak lain sebagai imbalan dari kewajiban tertanggung bahwa perjanjian asuransi termasuk perjanjian timbal balik, maka dari itu terlihat bahwa hak penanggung adalah sesuai dan sejajar dengan kewajiban pihak tertanggung. Mempunyai premi dan bahkan menuntutnya dalam hal peristiwa yang diperjanjikan terjadi tetapi disebabkan oleh kesalahan tertanggung sendiri. Selain itu penanggung juga memiliki hak dalam memiliki premi yang sudah diterima dalam hal asuransi atau gugur yang disebabkan oleh perbuatan curang dari tertanggung. Dengan hasil wawancara pada salah seorang nasabah mengungkapkan pendapatnya.

Dengan adanya Putusan Nomor 84/PDT.G/PN.RAP/2024 dapat menjadi contoh bagi pengadilan lainnya dalam melindungi hak-hak nasabah terhadap industri asuransi di Indonesia serta membuat nasabah merasa lebih aman mengguakan jasa asuransi. Putusan Nomor 84/PDT.G/PN.RAP/2024 juga dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pihak asuransi terhadap kewajiban mereka dalam perjanjian asuransi, dan pihak asuransi harus lebih memperhatikan

hak-hak nasabah serta memenuhi kewajiban mereka dalam perjanjian asuransi. Pihak asuransi diharapkan dapat lebih memperbaiki pelayanan terhadap nasabah, meningkatkan kembali kepercayaan nasabah dan masyarakat.

#### **4.2 Apa Implikasi Yuridis Putusan Nomor 84/PDT.G/PN.RAP/2024**

##### **Terhadap Praktik Asuransi di Indonesia?**

Perlindungan hukum terhadap pemenang polis asuransi yang merupakan hal penting sekali, oleh karena itu hubungan dengan praktik perjanjian baku pada perjanjian asuransi, pada hakikatnya sejak penandatanganan polis asuransi, tertanggung sebenarnya sudah kurang medapatkan perlindungan hukum oleh karena itu, isi dari perjanjian tersebut lebih menguntungkan pihak perusahaan asuransi. Adanya ketidaksetaraan antara kedudukan pemegang polis asuransi dengan perusahaan asuransi sebagaimana penerapan perjanjian baku, menyebabkan fungsi perlindungan hukum terhadap pemegang polis asuransi itu dipertanyakan.

Salah satu institusi yang berwenang dan berfungsi di dalam memberikan perlindungan hukum tersebut adalah OJK sebagaimana telah diatur dalam Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 pada Pasal 55 ayat (1) yang menjelaskan bahwa “Sejak Tanggal 31 Desember 2012 fungsi, tugas, wewenang pengaturan dan pengawasan kegiatan jasa keuangan di sektor pasar modal, dana pensiun, perasuransian, lembaga pembiayaan dan lembaga keuangan lainnya beralih dari Menteri Keuangan dan Badan Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan ke OJK.

Jika muncul perselisihan atau persengketaan diantara pemegang polis asuransi dengan pemegang perusahaan asuransi, maka sesuai dengan fungsi, fungsi

dan kewenangannya pada otoritas jasa keuangan melakukan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen baik melalui peradilan atau non peradilan. Permasalahannya adalah sejauh mana perlindungan pemegang polis asuransi diwujudkan. Mekanisme penyelesaian sengketa antara pemegang polis asuransi dengan perusahaan asuransi pada waktunya akan sampai terhadap proses pembuktian yaitu penerapan perjanjian baku yang berat sebeah oleh perusahaan yang sudah barang tentu terjadi pelemahan terhadap kedudukan pemegang polis, dan kemudian dapat pula ditemukan pelanggaran perjanjian asuransi oleh perusahaan asuransi.

Putusan Nomor 84/PDT.G/PN.RAP/2024 memiliki implikasi yang signifikan terhadap praktik asuransi di Indonesia, khususnya bagi Panin Bank dan industri asuransi secara umum. Putusan ini menunjukkan bahwa Pengadilan Negeri Rantau Prapat telah menegakkan hukum dan perlindungan hak-hak nasabah sebagai pihak yang lemah dalam perjanjian asuransi. Sehingga putusan ini dapat menjadi acuan bagi pengadilan lainnya dalam memutuskan kasus-kasus yang serupa. Selain itu, putusan ini juga dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pihak asuransi untuk memenuhi kewajiban mereka dalam perjanjian asuransi. Pihak asuransi harus lebih transparan dan akuntabel dalam mengelola klaim asuransi dan memenuhi kewajiban pembayaran klaim asuransi kepada nasabah.

Di Indonesia hukum normatif memperbolehkan penyelesaian sengketa dilakukan melalui proses peradilan atau di luar pengadilan. Proses sengketa perjanjian atau kontrak asuransi pada prinsipnya memberikan kebebasan yang menguntungkan para pihak sepakat memilih proses penyelesaian. Rasa keadilan

tidak hanya dapat diporeh melalui penyelesaian secara litigasi baik secara negosiasi, mediasi, dan konsilasi atau juga melalui badan arbitrase. Dalam usaha memaksimalkan perdamaian dalam sengketa merupakan upaya untuk menyempurnakan proses perdamaian.

Kontrak asuransi adalah sebagai bukti otentik terjadinya keterikatan hukum antara perusahaan asuransi dan nasabahnya, bisa saja kontrak atau polis asuransi ditandatangani, sudah ada klausul yang baku sebagai bentuk kesepakatan yang memposisikan nasabah sebagai pemenang polis sebagai pihak yang lemah dan terjadi klausul yang tidak proporsional. Pada Pasal 18 Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, ayat (2) yang berbunyi “pelaku usaha dilarang mencantumkan klausul baku yang tempatnya atau bentuknya sulit terlihat dan tidak bisa dibaca secara jelas, atau pengungkapannya sulit dimengerti”. Biasanya, kontrak yang dibuat oleh para pihak tersebut tidak terikat dalam suatu format khusus. Hukuman hukum secara perdata yang terjalin di antara para pihak yang mengikat diri, memberi konsekuensi hukum yang harus dipatuhi dan dilaksanakan oleh pihak yang terlibat. Hubungan hukum tersebut bermula dari terjadinya perjanjian atau kesepakatan atas tujuan yang diraih.

Selain itu, tindakan yang dapat dijalankan untuk mendapatkan keadilan dalam kontrak perjanjian, yaitu dengan upaya pembinaan dan pengawasan. Yang mana tanggung jawab untuk melakukan pembinaan dan pengawasan dilakukan oleh pemerintah terlihat pada Pasal 29 UU No. 8 Tahun 1999. Itikad baik yang ada pada Pasal 1338 ayat (3) KUHP, menjelaskan perjanjian harus dilakukan dengan itikad baik. Orang yang beritikad baik menaruh kepercayaan sepenuhnya kepada

pihak lawan yang dianggap jujur dan tidak menyembunyikan sesuatu yang buruk yang kemudian hari dapat menimbulkan kesulitan yang ada.

Pembuatan dan pelaksanaan perjanjian yang nantinya akan melahirkan kontrak, pasti akan ditemukan masalah-masalah yang mana salah satu pihak tidak menjalankan kesepakatan. Padahal dibuatnya perjanjian dengan tujuan untuk menjalankan isi kesepakatan yang telah dibuat, dan memunculkan hukum karena kerugian yang dialami salah satu pihak dalam suatu kesepakatan tersebut. Otoritas Jasa Keuangan memunculkan peraturan mengenai standarisasi untuk polis asuransi. Akan tetapi, faktanya peraturan yang telah dibuat OJK belum sepenuhnya diterapkan dalam klausul atau perjanjian polis asuransi. Problem penentuan klausul baku yang tidak sesuai dengan UU, memuat persepsi dari jumlah pihak bahwa perusahaan asuransi memanfaatkan peluang untuk membatasi tanggung jawab pada nasabah, membayar ganti rugi pada nasabah. Peluang perusahaan asuransi sebagai pembuat polis asuransi terjadi akibat lemahnya pengawasan yang diterapkan oleh pemerintah.

Otoritas Jasa Keuangan dapat memberikan perlindungan hukum preventif, dengan cara mengatur secara keseluruhan kewajiban yang harus dipenuhi pelaku usaha dalam menjalankan usaha. Sebagian besar polis asuransi melakukan pelanggaran UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dengan ditemukannya sejumlah ketidaktransparan dalam klausul perjanjian yang tercantum dalam polis asuransi. Situasi tersebut membuat nasabah merasa rugi sebab tanpa memahaman yang lengkap tentang urgensi dan subtansi sebuah polis, nasabah berada di posisi lemah atas ketidakpahaman mereka pada klausul kontrak baku. Kegagalan pencairan dana asuransi atau klaim tentu merugikan nasabah.

Berdasarkan kerugian yang ditanggung nasabah, perusahaan asuransi dapat digugat secara perdata dengan landasan gugatan melakukan wanprestasi, serta dituntut untuk membayar kompensasi sejumlah uang, yang mana dapat dilakukan jika pelanggaran kontrak pada polis asuransi yang dibuat oleh salah satu pihak.

Dalam peralihan risiko melalui perjanjian asuransi di Indonesia diatur dalam UU Hukum Dagang mengenai perasuransian pada Pasal 246 Nomor 40 Tahun 2014 yang menjelaskan bahwa asuransi merupakan suatu perjanjian yang dilakukan seorang penanggung mengikatkan diri kepada seorang tertanggung dengan menerima suatu premi untuk memberikan pertanggungan karena suatu kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diakibatkan suatu peristiwa yang tidak pasti. Perjanjian asuransi yang didasari niat baik oleh para pihak yang berada pada satu wilayah yurisdiksi serta memiliki kesamaan kewarganegaraan tidak akan menimbulkan kerumitan hukum dalam menentukan pilihan hukum karena tunduk pada hukum yang sama. Pilihan hukum dalam hukum perjanjian merupakan suatu kebebasan bagi para pihak dalam memilih sendiri hukum yang akan digunakan. Kebebasan maupun pembatasan dalam pemilihan hukum menjadi salah satu dalam tema perdebatan. Pilihan hukum adalah proses di antara hukum yang kompetitif. Para pihak yang sedang menghadapi permasalahan dapat memilih hukum tertentu sesuai dengan kesepakatan para pihak. Dalam hal ini memilih hukum dari Putusan Nomor 84/PDT.G/PN.RAP/2024 yang mengatur tentang praktik asuransi di Indonesia.

#### 4.2.1 Peningkatan Kewajiban Hukum

Pengadilan merupakan salah satu elemen penting dalam sistem peradilan yang menjadi salah satu dari tiga komponen dalam sistem peradilan pidana.

Peradilan juga berfungsi dalam memastikan bahwa setiap individu yang dituduh melakukan kejahatan mendapatkan proses peradilan yang adil dan efisien, dan juga menentukan apakah mereka bersalah atau tidak. Proses tersebut melibatkan berbagai profesi dan banyak pihak yang terlibat, pengadilan juga dapat ditemui di berbagai lokasi di seluruh negeri. Dalam Pasal 4 UU Kekuasaan Kehakiman mengenai peradilan menejelaskan bahwa peradilan berfungsi untuk mengadili berdasarkan hukum tanpa membedakan individu. Kemudian, pengadilan berkomitmen untuk membantu mereka yang mencari keadilan serta berupaya mengatasi berbagai hambatan dan rintangan demi tercapinya keadilan yang sederhana, cepat dan berbiaya ringan.

Dalam kasus ini, peningkatan kewajiban hukum bagi pihak asuransi sangat penting untuk memastikan bahwa nasabah mendapatkan perlindungan yang adil dan layak. Pihak asuransi harus lebih transparan dalam menangani klaim asuransi nasabah serta memenuhi kewajiban mereka dalam perjanjian asuransi. Dalam jangka panjang, peningkatan kewajiban hukum bagi para pihak asuransi dapat membawa dampak positif bagi industri asuransi dan masyarakat dan pihak asuransi dapat meningkatkan kepercayaan nasabah dan masyarakat serta memperbaiki kualitasnya. Hasil wawancara dengan perwakilan Panin Bank mengakui bahwa ada beberapa kendala dalam proses klaim yang dihadapi oleh nasabah. Mereka menyatakan bahwa pihak bank berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik, namun terkadang terdapat kesalahpahaman antara nasabah dan pihak bank terkait ketentuan polis. Panin bank juga mengungkapkan bahwa sedang berupaya untuk meningkatkan

sistem manajemen klaim dan memberikan pelatihan kepada karyawan agar dapat memberikan informasi yang lebih jelas kepada nasabah.

Para Hakim berpendapat bahwa, putusan pengadilan ini adalah berdasarkan pada hukum dan peraturan yang berlaku. Hakim telah mempertimbangkan semua bukti dan argumen yang disajikan oleh pihak-pihak terkait, dan diharapkan bahwa putusan ini dapat menjadi pelajaran bagi pihak asuransi agar lebih baik lagi dalam menangani klaim asuransi nasabah. Dalam kasus tersebut, hakim melihat bahwa pihak asuransi telah gagal dalam memenuhi kewajiban mereka dalam perjanjian asuransi. Pihak asuransi tidak transparan dan adil dalam menangani klaim asuransi sehingga menyebabkan kerugian bagi nasabah. Sehingga hakim memutuskan bahwa pihak asuransi harus memenuhi kewajiban mereka dalam perjanjian asuransi dan membayar klaim asuransi kepada nasabah. Selain itu pihak asuransi harus memperbaiki sistem administrasi dan proses klaim asuransi untuk meminimalkan kesalahan serta keterlambatan.

Dengan adanya putusan ini, pihak asuransi diharapkan dapat memperbaiki sistem administrasi dan proses klaim asuransi untuk meminimalkan kesalahan dan keterlambatan. Pihak asuransi juga harus secara terbuka dan akuntabel dalam mengelola klaim asuransi dan memenuhi kewajiban pembayaran klaim asuransi kepada nasabah. Peningkatan kewajiban hukum bagi pihak asuransi berdasarkan UU No. 40 Tahun 2014 tentang asuransi terdapat pada Pasal 18 ayat (1) mengenai kewajiban untuk memberikan informasi yang akurat dan jelas. Pasal 20 ayat (1) mengenai kewajiban untuk memenuhi pembayaran klaim asuransi. Pada Pasal 21 ayat (1) mengenai kewajiban untuk

memperbaiki sistem administrasi dan proses klaim asuransi. Kemudian pada Pasal 3 ayat (1) tentang kewajiban untuk memperhatikan hak-hak nasabah. Dengan putusan peningkatan kewajiban hukum tersebut dapat menjadi acuan bagi pengadilan lainnya dalam memutuskan kasus-kasus yang sama.

Putusan Nomor 84/PDT.G/PN.RAP/2024 dapat membawa peningkatan kewajiban hukum bagi pihak asuransi di Indonesia. Pihak asuransi harus lebih memperhatikan hak-hak nasabah serta memenuhi kewajiban mereka dalam perjanjian asuransi. Hal ini dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pihak asuransi terhadap kewajiban hukum mereka. Dalam wawancara kepada nasabah, mengungkapkan bahwa ia merasa kasus ini sangat penting, sebab nasabah telah mengalami kesulitan dalam mendapatkan pembayaran klaim asuransi dari Panin Bank Rantau Prapat dan nasabah berharap putusan pengadilan ini dapat menjadi pelajaran bagi pihak bank untuk lebih jelas dan transparan dalam memberikan informasi dan dalam mengelola klaim asuransi. Selain itu, berharap agar pihak bank dapat meningkatkan kualitas pelayanan asuransi dan komunikasi dengan nasabah untuk mengurangi kesalahan dan keterlambatan. Dari kejadian ini, dari hasil wawancara dengan salah satu pihak asuransi menegatakan bahwa.

"Kami berusaha untuk memenuhi kewajiban kami dalam perjanjian asuransi dan berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah. Tetapi terkadang kami mengalami kesulitan dalam memenuhi kewajiban kami, sebab adanya kesalahan dalam proses klaim asuransi atau kurangnya informasi dari nasabah. Kami merasa bahwa nasabah mempunyai kewajiban untuk membayar premi asuransi tepat waktu serta selalu memberikan informasi yang akurat tentang resiko yang dijamin. Jika nasabah tidak memenuhi kewajiban mereka, maka kami tidak dapat

memenuhi kewajiban kami dalam perjanjian asuransi. Kami menyadari bahwa kami mempunyai kewajiban untuk memenuhi pembayaran klaim asuransi kepada nasabah jika terjadi risiko yang dijamin dalam polis asuransi. Selain itu kami wajib untuk memberi informasi yang akurat dan jelas tentang proses klaim asuransi, tetapi kami juga mengharapkan itikad baik dari nasabah untuk memenuhi kewajibannya”.

Dengan demikian, peningkatan kewajiban hukum bagi pihak asuransi dapat membawa manfaat bagi nasabah dan masyarakat, seperti meningkatnya kepercayaan nasabah dan masyarakat terhadap industri asuransi, meningkatkan kualitas pelayanan asuransi, mengurangnya terjadi wanprestasi asuransi, dan meningkatnya kesadaran dan kepatuhan pihak asuransi terhadap kewajiban hukum mereka. Peningkatan hukum bagi pihak asuransi terhadap peraturan dan kewajiban mereka dalam perjanjian asuransi. Hal tersebut dapat meningkatkan konsistensi dan keadilan dalam penegakan hukum di Indonesia.

Dalam jangka panjang, peningkatan kewajiban hukum bagi pihak asuransi dapat membawa dampak positif bagi industri asuransi dan masyarakat, seperti meningkatnya pertumbuhan industri asuransi di Indonesia, meningkatnya kesadaran dan pemahaman masyarakat tentang asuransi, dan juga meningkatnya kualitas hidup masyarakat melalui perlindungan finansial yang lebih baik. Maka Putusan Nomor 84/PDT.G/PN.RAP/2024 dapat menjadi katalisator bagi peningkatan kewajiban hukum bagi nasabah, masyarakat dan industri asuransi secara keseluruhan.

#### 4.2.2 Perlindungan Hak-Hak Nasabah

Dalam mewujudkan keadilan dan efektivitas penegakan hukum, penjatuhan sanksi pidana terhadap pelaku wanprestasi harus dilakukan secara

tepat dan proporsional. Oleh karena itu, hakim perlu mempertimbangkan berbagai aspek hukum substantif dan relevansi norma-norma dalam KUHP sebelum menjatuhkan putusan. Dengan itu, menunjukkan adanya ruang diskresi atau kebebasan bagi hakim untuk menilai dan menetapkan jenis serta beratnya sanksi pidana dalam setiap putusan yang dikeluarkannya. Fakta membuktikan bahwasanya fraud dalam berbagai bentuk meliputi penggelapan, penipuan, pencurian, pemalsuan, penyalahgunaan kekuasaan serta jabatan lebih banyak dilakukan oleh pihak-pihak yang memiliki kewenangan dan faham serta mengerti tentang produk tersebut, sehingga mereka tahu celah-celah untuk melakukan kecurangan/fraud tersebut. Akibat berbagai tindakan fraud di industri ini menyebabkan kesulitan bagi pihak tertanggung dalam menuntut hak mereka dalam melakukan proses klaim polis yang mereka miliki.

Banyak sekali penyebab terjadinya penyebab pengajuan manfaat asuransi ditolak oleh pihak penyedia asuransi. Di mana tertanggung tidak memahami hak dan kewajibannya berdasarkan kontrak yang pada akhirnya dikatakan melanggar syarat dan kondisi serta ketentuan-ketentuan polis asuransi, misalnya tertanggung menjawab dan melengkapi surat permohonan penutupan asuransi dengan jawaban atau informasi yang tidak akurat dan jelas. Tertanggung menyembuyikan fakta material atau yang memperbesar risiko yang seharusnya diinformasikan secara transparan ke penanggung. Tertanggung juga belum membayara premi asuransi yang menjadi kewajiban dan telah melampaui batas yang telah ditentukan, dan kondisi awal yang telah

ada sebelum kontrak polis asuransi ada, klaim timbul akibat perbuatan sengaja tertanggung.

Penyebab lainnya adalah tertanggung terlambat melaporkan klaim yang terjadi melewati batas waktu pelaporan yang tertera dalam kontrak polis asuransi, dokumen kalim tidak lengkap dan tidak relevan serta dokumen yang ada kurang membuktikan penyebab dan nilai kerugian. Tertanggung juga tidak memahami kewajiban dalam polis dan melanggar hukum. Kemudian risiko penyebab terjadinya kalim tidak dijamin oleh kondisi kontak polis asuransi dalam coverage, dan merupakan risiko atau harta benda yang dikecualikan.

Perlindungan hukum bagi nasabah selaku pemilik polis asuransi merupakan suatu yang penting untuk daji, sebab dalam praktiknya tidak jarang perusahaan asuransi menggunakan klausa baku dalam perjanjian asuransi dalam perjanjian asuransi. Sehingga berimplikasi pada lemahnya kedudukan dan perlindungan hukum tertanggung dalam menandatangani polis asuransi sebab klausul dalam kontak lebih menguntungkan kedudukan pihak penanggung. Dengan ketidaksetaraan kedudukan antara nasabah dan pihak asuransi dapat menimbulkan kerugian bagi pihak tertanggung dalam klaim asuransi. Klaim yang diajukan oleh nasabah kepada pihak asuransi kadang mengalami prosedur yang bebelit-belit, dan akhirnya ditolak dengan sejumlah alasan.

Nasabah sebagai pemenang polis dirugikan dalam hal tidak mendapatkan hak atas manfaat polis yang dibelinya. Kondisi tersebut akan ditentukan oleh nasabah dalam memilih cara untuk menyelesaikan, apakah mengambil

langkah penyelesaian sengketa sesuai dengan jalur yang ada, melalui jalur pengadilan atau luar pengadilan. Pada saat terjadi sengketa antara nasabah dan perusahaan asuransi, serentak dengan tugas, fungsi dan kewenangan OJK menerapkan prosedur penyelesaian sengketa ini dengan jalur peradilan atau litigasi dan jalur peradilan maupun non-litigasi. Yang mana hal tersebut berfokus pada proses perlindungan hukum untuk nasabah asuransi ini dapat diterapkan dengan baik. Mekanisme penyelesaian sengketa antara pemegang polis asuransi dengan perusahaan asuransi ada saatnya akan sampai terhadap proses pembuktian yaitu penerapan perjanjian baku yang berat sebelah oleh perusahaan asuransi yang sudah barang atau telah terjadi pelemahan terhadap kedudukan pemegang polis, dan setelahnya dapat pula ditemukan pelanggaran perjanjian asuransi oleh perusahaan asuransi.

Akibat hukum pelanggaran oleh pihak perusahaan asuransi terhadap pemenuhan klaim asuransi terhadap pemenuhan klaim asuransi berakibat sebagai lingkup sengketa konsumen perlindungan hukum lebih menempatkan kedudukan pemenang polis sebagai pihak yang lebih diberikan perhatian oleh ketentuan peraturan perundang-undangan dibandingkan dengan perusahaan asuransi. Undang-Undang No. 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian menentukan sejumlah kriteria standartis bagi perusahaan asuransi.

Dalam perusahaan asuransi terdapat sistem pengaduan yang disebut Internal Dispute Resolution, yang mana segala perkara atau dispute yang terjadi antara Lembaga dan Konsumen di Industri Keuangan harus melalui proses tersebut, jika terjadi kegagalan dapat menggunakan Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Jika masih merasa kurang atau gagal, dapat menggunakan

jasa Lembaga atau Badan Hukum di luar jalur pengadilan yang dapat dimanfaatkan oleh korban asuransi dan keuangan untuk membantu penyelesaian permasalahan.

Berdasarkan Pasal 1 ayat (12) mengenai konsumen, yang menjelaskan bahwa “Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) merupakan badan yang dibentuk untuk membantu upaya pengembangan perlindungan konsumen. BPKN berfungsi dalam melindungi konsumen serta berfungsi dalam memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia. Pada Pasal 1 ayat (9) UU No. 8 Tahun 1999 mengenai perlindungan konsumen, menjelaskan tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) yang merupakan organisasi non-pemerintah yang telah terdaftar dan juga memperoleh pengakuan dari pemerintah dengan tugas utama melaksanakan kegiatan yang bersangkutan dengan perlindungan konsumen. Pengakuan pemerintah terhadap keberadaan LPKSM tidak diberikan secara otomatis, tetapi mensyaratkan bahwa LPKSM tersebut harus terdaftar pada pemerintah kabupaten atau kota, dan secara aktif bergerak dibidang perlindungan konsumen. Regulator dalam hal ini Otoritas Jasa Keuangan berupaya untuk memaksimalkan dan menjaga serta melindungi konsumen, di satu sisi juga menjaga serta melindungi pelaku usaha dalam hal kasus ini Perusahaan Asuransi, dengan tujuan agar tercapainya keseimbangan atau kesetaraan, tetapi hal ini belum cukup disebabkan luasnya pasar dan juga beragamnya tingkat pendidikan.

Penting juga untuk mempertimbangkan kepastian hukum dalam konteks pelaksanaan keputusan pengadilan. Meski sebuah kontak mengandung klausul pemilihan hukum yang jelas, keputusan pengadilan yang dihasilkan harus dapat memberikan kepastian hukum bagi semua pihak terkait, dengan ini keputusan tersebut harus dapat diterapkan dan dilakukan secara efektif, tanpa adanya hambatan atau proses yang berlarut-larut, hanya dengan memperhatikan kejelasan, ketegasan serta kemampuan untuk melaksanakan keputusan pengadilan dengan cara efektif, dan pengadilan dapat menyelesaikan permasalahan secara adil dan dengan kepastian hukum yang sesuai. Pemilihan hukum dapat dilakukan melalui klausul dalam kontak asuransi yang menentukan bahwa hukum tertentu akan berlaku dalam penyelesaian masalah atau interpretasi kontak. Misalnya, suatu kontak asuransi dapat menentukan bahwa Indonesia akan berlaku dalam penyelesaian pihak asuransi dan nasabah.

Pemilihan hukum dapat memiliki implikasi yang signifikan dalam penyelesaian permasalahan asuransi, sebab hukum yang dipilih dapat menentukan bagaimana kontak asuransi diinterpretasikan serta bagaimana hak-hak dan kewajiban para pihak ditentukan. Dalam putusan Nomor 84/PDT.G/PN.RAP/2024, Pengadilan Negeri Rantau Prapat telah menerapkan hukum Indonesia dalam penyelesaian permasalahan asuransi antara nasabah dan pihak asuransi. Pemilihan hukum tersebut dapat memiliki implikasi yang signifikan dalam menentukan hak-hak dan kewajiban dalam perjanjian asuransi.

Putusan Nomor 84/PDT.G/PN.RAP/2024 menunjukkan bahwa, Pengadilan Negeri Rantau Prapat telah melindungi hak-hak nasabah sebagai

pihak yang lemah dalam perjanjian asuransi. Hal ini dapat meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap industri asuransi di Indonesia dan membuat mereka merasa aman dalam menggunakan jasa asuransi. Perlindungan hak-hak nasabah dalam perjanjian asuransi sangat penting, sebab nasabah seringkali tidak memiliki pengetahuan yang cukup tentang asuransi dan perjanjian asuransi. Maka dari itu, pengadilan harus memastikan bahwa hak-hak nasabah dilindungi dan memenuhi kewajiban pihak asuransi. Perlindungan hak-hak nasabah juga diatur dalam UU No. 40 Tahun 2014 mengenai asuransi. Pada Pasal 3 ayat (1), menjelaskan bahwa “Asuransi bertujuan untuk memberikan perlindungan kepada tertanggung atau pemegang polis atas risiko kerugian atau kehilangan yang dialami tertanggung atau pemegang polis. Dalam hasil wawancara kepada salah satu nasabah Bank Panin Rantau Prapat mengenai tentang haknya.

“saya merasa bahwa hak saya sebagai nasabah mendapatkan pembayaran klaim yang tepat waktu dan sesuai dengan perjanjian asuransi dan saya merasa memiliki kewajiban untuk membayar premi asuransi tempat waktu serta memberikan informasi yang akurat mengenai risiko yang dijamin. Saya memang tidak mengetahui semua hak dan kewajiban saya dalam perjanjian asuransi tetapi saya berusaha memenuhi kewajiban saya dengan apa yang saya ketahui. Akan tetapi saya merasa bahwa pihak asuransi tidak memenuhi kewajiban mereka dalam perjanjian asuransi. Mereka tidak membayar klaim asuransi saya dengan tepat waktu dan tidak memberikan informasi yang jelas mengenai proses klaim. Dengan begitu, kasus ini sangat penting bagi saya, karena saya telah mengalami kesulitan dalam mendapatkan pembayaran klaim asuransi dari Bank Panin Rantau Prapat. Saya juga sangat puas dengan putusan pengadilan yang memenangkan kasus saya terhadap Bank Panin Rantau Prapat. Saya berharap putusan pengadilan dapat menjadi pelajaran bagi pihak bank agar lebih jelas lagi dalam mengelola klaim asuransi, dengan ini juga saya berharap pihak bank dapat lebih meningkatkan sistem

administrasi atau meningkatkan kualitas pelayanan, komunikasi dengan nasabah untuk memperbaiki serta mengurangi masalah dan keterlambatan”.

Putusan Nomor 84/PDT.G/PN.RAP/2014 menunjukkan bahwa Pengadilan Negeri Rantau Prapat telah melindungi hak-hak nasabah sebagai pihak yang lemah dalam perjanjian asuransi. Dalam kasus ini melibatkan nasabah yang telah membayar premi asuransi selama beberapa tahun, namun pihak asuransi tidak mau membayar klaim asuransi dengan alasan yang tidak jelas. Pengadilan Negeri Rantau Prapat telah memutuskan bahwa pihak asuransi harus memenuhi kewajiban mereka dalam perjanjian asuransi dan membayar klaim asuransi kepada nasabah. Dengan hal ini menunjukkan bahwa Pengadilan telah melindungi hak-hak nasabah dan memastikan bahwa pihak asuransi memenuhi kewajiban mereka. Kasus-kasus seperti ini, menunjukkan bahwa perlindungan hak-hak nasabah dalam perjanjian asuransi dapat dilakukan dengan cara meningkatkan transparansi dan akuntabelitas dalam pengelolaan klaim asuransi, memastikan bahwa pihak asuransi memenuhi kewajiban mereka, serta melindungi hak-hak nasabah dalam perjanjian asuransi.

Dengan adanya Putusan Nomor 84/PDT.G/PN.RAP/2024 ini dapat membawa perubahan dalam praktek asuransi di Indonesia. Pihak asuransi harus lebih transparan dan akuntabel dalam mengelola klaim asuransi dan memenuhi kewajiban pembayaran klaim asuransi kepada nasabah. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan serta meningkatkan kepercayaan nasabah dan masyarakat terhadap industri asuransi kembali. Dengan meningkatkan kualitas

pihak asuransi juga dapat mengurangi terjadinya wanprestasi asuransi. Perubahan dalam peraktek asuransi di Indonesia juga terjadi dalam hal pengawasan dan regulasi industri asuransi. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Badan Pengawas Perasuransian (BPP) dapat meningkatkan pengawasan dan regulasi terhadap industri asuransi untuk memastikan bahwa pihak asuransi mematuhi peraturan dan kewajiban mereka dalam perjanjian asuransi. Dengan adanya Putusan Nomor 84/PDT.G/PN.RAP/2024 dapat menjadi contoh bagi pengadilan lainnya dalam melindungi hak-hak nasabah terhadap industri asuransi di Indonesia serta membuat nasabah merasa lebih aman menggunakan jasa asuransi.

#### **4.3 Langkah-Langkah Yang Dapat Diambil oleh Panin Bank**

Kinerja perusahaan asuransi sangatlah penting bagi kelangsungan hidup bagi perusahaan perasuransian yang bertujuan untuk mensejahterakan karyawan. Dalam menilai kinerja perusahaan mempunyai keterkaitan dengan akuntabelitas dan transparansi. Kemudian terdapat penerapan aturan perundang-undangan yang berhubungan dengan penerapan konsep akuntabelitas dan transparansi yang diharapkan dapat mewujudkan pengelolaan perusahaan yang baik serta berpihak kepada rakyat. Akuntabelitas pada dasarnya merupakan pemberian informasi dan pengungkapan atas aktivitas dan kinerja finansial kepada pihak-pihak yang berkepentingan. Prinsip transparansi mempunyai dua aspek dalam mewujudkan menajemen yang terbuka akan informasi mengenai kebijakan yang dijalankan oleh pihak manajemen, seperti melakukan komunikasi antara pihak manajemen dan pemegang polis asuransi. Penyelenggaraan suatu organisasi yang transparan memiliki ciri seperti; adanya aksebilitas terhadap laporan keuangan; adanya

publikasi laporan keuangan, hak untuk mengetahui hasil audit dan ketersediaan informasi kinerja. Manajemen kinerja yang baik ialah titik awal dari transparansi dan suatu transparansi harus seimbang kebutuhan akan kerahasiaan lembaga maupun informasi yang mempengaruhi hak privasi individu.

Penerapan akuntabelitas dan transparansi dalam menyelenggarakan kegiatan perusahaan mewajibkan perusahaan memberikan pertanggung jawaban dan informasi kepada pihak yang berhak mengetahui informasi-informasi terkait kebijakan yang sedang dijalankan perusahaan. Maka perlu untuk mengambil langkah-langkah yang dapat diambil oleh Panin Bank untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan terhadap kewajiban mereka dalam perjanjian asuransi dan mencegah terjadinya wanprestasi asuransi yaitu:

#### 4.3.1 Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas

Akuntabelitas tersebut bertujuan untuk memberikan informasi dan pengungkapan atas aktivitas dan kinerja finansial pada pihak-pihak yang berkepentingan. Sedangkan tranparansi memiliki dua aspek dalam mewujudkan manajemen yang terbuka akan informasi mengenai kebijakan yang dijalankan oleh pihak manajemen. Dalam meningkatkan transparansi dan akuntabelitas dalam perjanjian asuransi oleh pihak Panin Bnak dapat melakukan beberapa langkah, yaitu:

1. Membuat kontrak asuransi yang jelas dan terperinci: Panin Bank dapat membuat kontrak asuransi yang jelas dan terperinci mengenai hak dan kewajiban masing-masing pihak. Kontak yang jelas serta terperinci dapat membantu mencegah terjadinya ketidaksepakatan di kemudian hari dan

memastikan bahwa kedua belah pihak memahami hak dan kewajiban masing-masing.

2. Melakukan penilaian risiko: Dalam melakukan penilaian Panin Bank dapat melakukan penilaian risiko sebelum membuat perjanjian asuransi untuk menentukan apakah risiko yang dihadapi dapat diterima atau tidak. Penilaian risiko dapat membantu Panin Bank untuk memahami potensi risiko dan mengambil langkah-langkah untuk mengurangi atau mengelola risiko tersebut.
3. Melakukan motoring dan evaluasi: Panin Bank dapat melakukan monitoring dan evaluasi secara terus menerus terhadap pelaksanaan perjanjian asuransi untuk mengidentifikasi kemungkinan terjadinya wanprestasi sejak dulu dan mengambil tindakan yang diperlukan untuk mencegahnya. Melakukan motoring dan evaluasi dapat membantu Panin Bank untuk memahami apakah perjanjian asuransi berjalan sesuai dengan rencana dan mengambil langkah-langkah untuk memperbaiki jika terjadi penyimpangan.

Dengan meningkatkan transparansi dan akuntabelitas, Panin Bank dapat membangun kepercayaan dengan nasabah serta meningkatkan kualitas pelayanan asuransi. Selain itu, dalam meningkatkan transparansi dan akuntabelitas, juga mempunyai manfaat seperti meningkatkan kepercayaan nasabah, mengurangi risiko terjadinya wanprestasi asuransi, meningkatkan kepatuhan terhadap standar industri asuransi, dan kemudian meningkatkan kualitas layanan asuransi.

#### 4.3.2 Meningkatkan Kepatuhan Terhadap Kewajiban

Dalam meningkatkan kepatuhan Panin Bank terhadap kewajiban asuransi memiliki beberapa langkah yang harus dilakukan, yaitu:

1. Memastikan pemenuhan kewajiban: Panin Bank harus memastikan bahwa pihak asuransi memenuhi kewajiban mereka dalam perjanjian asuransi. Seperti membayar klaim asuransi kepada nasabah. Hal ini dapat dilakukan dengan memantau serta mengevaluasi kinerja pihak asuransi secara terus-menerus.
2. Pelatihan dan pendidikan: Panin Bank dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pihak asuransi terhadap kewajiban mereka dalam perjanjian asuransi melalui pelatihan dan pendidikan. Pelatihan dan pendidikan ini dapat membantu pihak asuransi memahami kewajiban mereka serta memenuhi kewajiban mereka tersebut.
3. Prosedur penanganan keluhan: Panin Bank harus menetapkan prosedur yang jelas untuk menangani keluhan dan masalah yang timbul dari nasabah. Prosedur ini harus memastikan bahwa keluhan dan masalah nasabah ditangani dengan cepat dan efektif.
4. Monitoring dan evaluasi: Panin Bank melakukan monitoring dan evaluasi secara terus-menerus terhadap pelaksanaan perjanjian asuransi untuk mengidentifikasi kemungkinan terjadinya wanprestasi sejak dulu dan mengambil tindakan yang diperlukan untuk mencegahnya.

Putusan menunjukkan Nomor 84/PDT.G/PN.RAP/2024 memiliki implikasi yuridis yang signifikan terhadap hukum dan melindungi hak-hak

nasabah pihak yang lemah dalam perjanjian asuransi. Pihak asuransi perlu lebih transparan dan akuntable dalam mengelola klaim asuransi.

Dengan mengambil langkah-langkah tersebut, Panin Bank dapat meningkatkan keputusan terhadap kewajiban asuransi dan memastikan bahwa pihak asuransi memenuhi kewajiban dalam perjanjian asuransi. Dalam peningkatan kepatuhan tersebut juga memiliki manfaat, seperti meningkatkan kepercayaan nasabah dan masyarakat terhadap industri asuransi, meningkatkan kualitas pelayanan asuransi, mengurangi terjadinya wanprestasi asuransi, meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pihak asuransi terhadap kewajiban mereka, serta membuat nasabah merasa lebih aman dalam menggunakan jasa asuransi.