

**PERTANGGUNGJAWABAN DAN PENYELESAIAN PERSELISIHAN
ANTARA PERUSAHAAN ASURANSI DAN NASABAH TERHADAP
PENUNGGAKAN PREMI AKIBAT TINDAKAN KASIR PERUSAHAAN
ASURANSI**

Oleh:

Riki pratama¹ dan Annisa Syaufika Yustisia Ridwan²

INTISARI

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bentuk pertanggungjawaban perusahaan asuransi terhadap nasabahnya yang mengalami penunggakan pembayaran premi yang diakibatkan kesalahan kasir perusahaan asuransi. Tujuan lain penelitian ini adalah untuk mengetahui mekanisme penyelesaian perselisihan antara perusahaan asuransi dan nasabah terkait perbuatan karyawan perusahaan asuransi yang menyebabkan penunggakan premi nasabah.

Penelitian ini menggunakan metode yuridis-empiris dengan pendekatan studi kasus dan pendekatan undang-undang. Pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan terhadap peraturan perundang-undangan, serta penelitian lapangan melalui wawancara dengan pihak terkait, yaitu Urdariani sebagai Nasabah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perusahaan asuransi PT XYZ tidak ingin bertanggungjawab atas kerugian yang dialami oleh Urdariani dengan dalih karyawan yang melakukan penggelapan dana premi Urdariani tidak lagi bekerja untuk PT XYZ. PT. XYZ telah menyediakan pilihan mekanisme penyelesaian sengketa dalam polis, tetapi penyelesaian perselisihan yang dilakukan dalam permasalahan ini hanya melalui negosiasi, sedangkan alternatif penyelesaian sengketa lain yang terdapat dalam polis tidak dilakukan oleh PT XYZ dan Urdariani.

Kata kunci: Pertanggungjawaban Perusahaan Asuransi, Penunggakan Premi, Penyelesaian Perselisihan, Perlindungan Konsumen.

¹ Mahasiswa Departemen Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada.

² Dosen Departemen Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada.

***LIABILITY AND SETTLEMENT OF DISPUTES BETWEEN INSURANCE
COMPANIES AND POLICYHOLDERS REGARDING PREMIUM ARREARS
RESULTING FROM THE ACTIONS OF INSURANCE COMPANY
CASHIERS***

By:

Riki pratama³ and Annisa Syaufika Yustisia Ridwan⁴

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the form of liability of insurance companies toward their policyholders who experience premium payment arrears caused by errors committed by the insurance company's cashier. Another objective of this research is to examine the mechanisms for resolving disputes between insurance companies and policyholders arising from the actions of insurance company employees that result in premium payment arrears.

This research applies a juridical-empirical method using a case study approach and a statutory approach. Data were collected through library research on relevant laws and regulations, as well as through field research conducted by interviewing relevant parties, namely Usdariani as the policyholder.

The findings indicate that PT XYZ Insurance Company refused to assume responsibility for the losses suffered by Usdariani on the grounds that the employee who misappropriated the premium funds was no longer employed by PT XYZ. Although PT XYZ provided various dispute resolution mechanisms in the insurance policy, the dispute in this case was resolved solely through negotiation, while other dispute resolution alternatives stipulated in the policy were not pursued by either PT XYZ or Usdariani.

Key words: Insurance Company Liability, Premium Payment Arrears, Dispute Resolution, Consumer Protection

³ Student of the Departement of Civil Law, Faculty of Law, Universitas Gadjah Mada.

⁴Associate Professor of the Departement of Civil Law, Faculty of Law, Universitas Gadjah Mada