



BPKN-RI

**BADAN PERLINDUNGAN KONSUMEN NASIONAL
REPUBLIK INDONESIA**

Jalan Jambu No. 32 Rt. 5 Rw. 2 Gondangdia
Menteng Jakarta 10350 - Indonesia
Telp. (021) 2123 4973, 2123 4979, Fax. (021) 2123 4982

Nomor : 10 /BPKN/REKOM/05/2021
Lampiran : Ringkasan Eksekutif dan Fotokopi
Surat Rekomendasi BPKN-RI Nomor:
02/BPKN/II/2019
Perihal : Rekomendasi Terkait Asuransi
Jiwasraya

Jakarta, 7 Mei 2021

Kepada Yth.:

Bapak Ir. H. Joko Widodo
Presiden Republik Indonesia

di -

Jakarta

Teriring salam dan do'a kami ucapkan, semoga Bapak Presiden selalu dilimpahkan rahmat dan kesehatan oleh Tuhan Yang Maha Esa dan kesuksesan dalam menjalankan aktivitas dan tugas kenegaraan sehari-hari.

Merujuk pada amanat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU No. 8/1999), Badan Perlindungan Konsumen Nasional Republik Indonesia (BPKN-RI) memiliki fungsi pokok untuk memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia. Berdasarkan fungsi tersebut BPKN-RI melaksanakan tugas memberikan rekomendasi dalam rangka penyusunan kebijakan perlindungan konsumen berdasarkan penelitian dan pengkajian terhadap peraturan perundang-undangan dan pengaduan perlindungan konsumen masyarakat, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dan pelaku usaha.

Penyelenggaraan perlindungan konsumen bersifat lintas sektor kementerian dan/atau lembaga pemerintah terkait, sehingga sangat diperlukan harmonisasi kebijakan dan koordinasi lintas sektor pada pelaksanaannya. Peraturan Presiden No. 50 Tahun 2017 tentang Strategi Nasional Perlindungan Konsumen, ditentukan 9 (sembilan) sektor prioritas, yaitu obat dan makanan, listrik dan gas rumah tangga, transaksi perdagangan melalui sistem elektronik (*e-commerce*), jasa keuangan, jasa telekomunikasi, jasa transportasi, perumahan, jasa layanan kesehatan dan barang elektronik, telematika & kendaraan bermotor.

Berdasarkan sektor prioritas tersebut, hingga tahun 2021 per tanggal 19 April 2021, BPKN-RI telah menerima pengaduan konsumen dengan total 2.171 pengaduan konsumen. Pengaduan konsumen tersebut berasal dari sektor jasa keuangan dengan 1.688 pengaduan konsumen, dan sejumlah 1.617 pengaduan konsumen di antaranya adalah terkait dengan

perusahaan jasa asuransi. Pada umumnya pengaduan konsumen jasa asuransi kepada BPKN-RI adalah mengenai ketidakmampuan perusahaan asuransi untuk membayar klaim nasabah dan layanan yang tidak sebagaimana dijanjikan oleh perusahaan asuransi.

Pada tahun 2020, BPKN-RI telah mengeluarkan rekomendasi tentang perlindungan konsumen jasa asuransi melalui Surat BPKN-RI Nomor: 02/BPKN/I/2019 terkait dengan krisis likuiditas yang terjadi di PT. Asuransi Jiwasraya (Jiwasraya) yang menjadi sorotan publik. Saat ini, persoalan tersebut masih belum dapat diselesaikan karena ketidakmampuan Jiwasraya untuk membayar klaim kepada nasabah yang salahsatunya adalah dari unsur pensiunan pegawai BUMN. Hal tersebut rencananya akan diselesaikan melalui pilihan opsi-opsi restrukturisasi, yang merugikan nasabah selaku konsumen karena berdampak negatif pada penurunan manfaat pensiun yang akan diterima, serta tidak memberikan jaminan dan kepastian hukum dari Jiwasraya untuk melakukan kewajibannya.

Pensiunan pegawai BUMN merasa berkeberatan dan berharap adanya opsi-opsi restrukturisasi yang tidak merugikan dan dapat memulihkan hak-haknya sebagai nasabah sesuai dengan yang diperjanjikan dalam polis, mengingat bahwa pada nasabah telah melaksanakan kewajibannya untuk membayar premi melalui perusahaan BUMN. Pilihan opsi restrukturisasi polis yang diajukan oleh Jiwasraya kepada nasabah pensiunan pegawai BUMN bertentangan dengan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1992 tentang Dana Pensiun, Peraturan OJK (POJK) No. 73/2016 tentang Tata Kelola Perusahaan yang Baik Bagi Perusahaan Perasuransian, dan Pasal 4 UUPK.

Nasabah Jiwasrawa dari unsur pensiunan pegawai BUMN merupakan bagian dari warga negara yang dilindungi hak-haknya sebagaimana dijamin dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, serta sebagai konsumen menjadi prioritas untuk dilindungi sesuai dengan amanat UU No. 8/1999, yang mengharuskan lembaga penyelenggara perlindungan konsumen untuk melakukan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen di Indonesia.

Sehubungan dengan hal tersebut dan sesuai dengan asas-asas perlindungan konsumen serta ketentuan Pasal 34 ayat (1) huruf a *jo.* Pasal 32 dalam UU No. 8/1999, BPKN-RI merekomendasikan kepada Bapak Presiden sebagai berikut:

- 1) Menjamin kepastian hukum dengan memberikan perlindungan kepada konsumen/ pemilik polis Asuransi Jiwasraya atas pelanggaran dan ketidaksesuaian implementasi Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen terkait hak-hak konsumen yaitu: huruf (a) hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, huruf (c) hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, dan huruf (h) hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- 2) Memastikan negara hadir untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen sesuai dengan Pasal 29 UUPK Asuransi Jiwasraya akibat kesalahan manajemen Asuransi Jiwasraya dalam melakukan pengelolaan dana. Konsumen selaku pemegang polis berhak atas polis yang telah dibayarkan dan Asuransi Jiwasraya

wajib melaksanakan tanggung jawabnya untuk memberikan manfaat/membayar klaim.

- 3) Polis anuitas pensiunan BUMN kiranya dapat dikeluarkan dari program restrukturisasi Asuransi Jiwasraya.
- 4) Memerintahkan Menteri BUMN memberikan jaminan kepada para pensiunan bahwa haknya akan tetap dibayarkan sebagaimana ketentuan penutupan kewajiban *top-up* akan diselesaikan dalam internal Kementerian BUMN dan BUMN terkait apabila polis anuitas pensiunan BUMN tetap direstrukturisasi.

Demikian rekomendasi ini kami sampaikan, agar kiranya dapat ditindaklanjuti bersama. Kami berharap dan sangat menghargai apabila Bapak Presiden dapat memberikan tanggapan dan rencana tindak lanjut rekomendasi tersebut. Atas perhatian, dukungan dan kerja samanya, kami sampaikan terima kasih.

Ketua



Dr. Rizal E. Halim

Tembusan:

1. Yth. Ketua Komisi VI DPR RI;
2. Yth. Ketua Komisi XI DPR RI;
3. Yth. Menteri Keuangan RI;
4. Peringgal.