

Strategi Penyelesaian Penanganan Keluhan dan Perlindungan Hukum Pelanggan di PT Asuransi Jiwa Adisarana Wanaartha: Sebuah Kajian Kasus

Hilma Harmen¹, Aprinawati², Arief Putra Johavi Damanik³, Ahmad Ikhsan Abdillah⁴,
Ahmad Iqbal Abdullah⁵, Rama Ardiansiah Tumangger⁶, Urbano L. R. S Pardosi⁷

^{1,2,3,4,5,6,7}Universitas Negeri Medan

E-mail: hilmaharmen@unimed.ac.id¹

Article History:

Received: 04 Juni 2024

Revised: 17 Juni 2024

Accepted: 19 Juni 2024

Keywords: Perlindungan
Hukum, Penanganan
Keluhan, Kepuasan

Abstract: Penelitian ini membahas permasalahan penanganan keluhan dan perlindungan hukum nasabah pada PT Asuransi Jiwa Adisarana Wanaartha (Wanaartha Life). Kajian kasus ini bertujuan untuk mengidentifikasi strategi yang digunakan Wanaartha Life dalam menangani keluhan nasabah serta menganalisis efektivitas perlindungan hukum yang diberikan kepada nasabah. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan studi kasus intrinsik. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan melakukan review kasus buruh dari jurnal-jurnal terkait. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai efektivitas strategi penanganan keluhan dan perlindungan hukum nasabah di Wanaartha Life, serta rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan nasabah.

PENDAHULUAN

Strategi penanganan keluhan dan perlindungan hukum pelanggan di PT Asuransi Jiwa Adisarana Wanaartha adalah suatu kajian kasus yang mencakup aspek strategi, komunikasi, dan perlindungan hukum dalam penanganan keluhan pelanggan. Dalam kajian ini, akan dibahas tentang bagaimana PT Asuransi Jiwa Adisarana Wanaartha mengelola keluhan pelanggan, serta cara mereka melindungi hukum pelanggan dalam transaksi.

Strategi penanganan keluhan merupakan pola tanggapan atau respon organisasi terhadap lingkungannya sepanjang waktu. Dalam bisnis, strategi dapat diterapkan untuk keseluruhan bisnis, untuk satu unit usaha, atau untuk satu fungsi dalam perusahaan. Strategi ini dapat diklasifikasikan berdasarkan tujuannya, seperti persaingan, pertahanan, atau pengembangan.

Pada sisi lain, perlindungan hukum pelanggan adalah aspek penting dalam penanganan keluhan pelanggan. Dalam transaksi, perlindungan hukum pelanggan dapat dilakukan melalui alat bukti seperti tertulis, saksi, persangkaan, pengakuan, dan sumpah.

Strategi komunikasi dalam penanganan keluhan pelanggan juga merupakan aspek penting. Sebuah konsep strategi komunikasi yang dikhususkan untuk penanganan keluhan pelanggan dapat melakukan perbaikan berkelanjutan pada setiap aspek yang dikeluhkan oleh pelanggan.

Dalam kajian ini, akan dibahas lebih lanjut tentang bagaimana PT Asuransi Jiwa Adisarana

Wanaartha mengelola keluhan pelanggan dan melindungi hukum pelanggan dalam transaksi, serta bagaimana strategi tersebut diterapkan.

LANDASAN TEORI

Pengertian Nasabah

Nasabah adalah individu atau kelompok yang menggunakan jasa dan produk yang ditawarkan oleh suatu lembaga keuangan, seperti bank, asuransi, atau lembaga keuangan lainnya. Mereka dapat berupa:

1. Perorangan: Individu yang membuka rekening tabungan, deposito, atau produk keuangan lainnya di lembaga keuangan.
2. Badan Usaha: Perusahaan, yayasan, atau organisasi lain yang menggunakan jasa dan produk lembaga keuangan untuk keperluan bisnis mereka.
3. Lembaga Pemerintah: Instansi pemerintah yang menggunakan jasa dan produk lembaga keuangan untuk mengelola keuangan negara.
4. Nasabah memiliki hubungan kontraktual dengan lembaga keuangan, di mana mereka memiliki hak dan kewajiban tertentu.

Hak Nasabah

1. Mendapatkan informasi yang jelas dan lengkap mengenai produk dan layanan yang ditawarkan.
2. Menerima pelayanan yang aman, nyaman, dan efisien.
3. Menjaga kerahasiaan data dan informasi pribadi mereka.
4. Menyampaikan keluhan dan mendapatkan penyelesaian yang adil.

Kewajiban Nasabah

1. Mematuhi peraturan dan ketentuan yang berlaku di lembaga keuangan.
2. Menjaga kerahasiaan akun dan informasi pribadi mereka.
3. Memenuhi kewajiban pembayaran sesuai perjanjian yang disepakati.
4. Memberikan informasi yang benar dan lengkap kepada lembaga keuangan.

Jenis-jenis Nasabah

Berdasarkan jenis produk dan layanan yang digunakan, nasabah dapat dikategorikan menjadi:

1. Nasabah Tabungan: Nasabah yang membuka rekening tabungan untuk menyimpan uang mereka.
2. Nasabah Deposito: Nasabah yang menempatkan uang mereka dalam deposito untuk mendapatkan bunga yang lebih tinggi.
3. Nasabah Kredit: Nasabah yang mendapatkan pinjaman dari lembaga keuangan.
4. Nasabah Asuransi: Nasabah yang membeli produk asuransi untuk melindungi diri dari risiko tertentu.
5. Nasabah Investasi: Nasabah yang berinvestasi di produk-produk keuangan seperti reksadana atau saham.

Peran Penting Nasabah

Nasabah merupakan elemen penting bagi kelangsungan hidup dan kemajuan suatu lembaga keuangan. Mereka adalah sumber dana utama bagi lembaga keuangan dan mereka juga turut menyebarkan informasi dan reputasi lembaga keuangan kepada khalayak luas. Oleh karena itu,

lembaga keuangan harus selalu berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah agar mereka tetap loyal dan puas dengan layanan yang diberikan.

Penanganan Keluhan

Penanganan keluhan adalah proses di mana organisasi atau perusahaan merespon dan menangani masalah atau ketidakpuasan yang dialami oleh pelanggan atau pihak terkait. Ini adalah bagian integral dari strategi layanan pelanggan yang efektif, yang bertujuan untuk memperbaiki pengalaman pelanggan, mempertahankan loyalitas, dan membangun citra positif perusahaan.

Langkah-langkah Penting dalam Penanganan Keluhan

1. **Penerimaan Keluhan:** Organisasi harus memiliki saluran komunikasi yang jelas dan mudah diakses bagi pelanggan untuk mengajukan keluhan mereka.
2. **Pencatatan Keluhan:** Setiap keluhan yang diterima harus didokumentasikan dengan baik, termasuk rincian tentang pelanggan, sifat keluhan, dan tanggal penerimaan.
3. **Penelitian dan Analisis:** Tim atau departemen yang bertanggung jawab harus menyelidiki keluhan dengan cermat untuk memahami penyebabnya.
4. **Resolusi Keluhan:** Setelah menentukan penyebabnya, langkah selanjutnya adalah mencari solusi yang memuaskan pelanggan. Ini bisa berupa pengembalian uang, pelayanan pengganti, atau peningkatan proses agar masalah serupa tidak terjadi di masa depan.
5. **Pemantauan dan Tindak Lanjut:** Organisasi harus memantau keberhasilan implementasi solusi dan melakukan tindak lanjut dengan pelanggan untuk memastikan bahwa mereka puas dengan resolusi yang diberikan.

Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum adalah konsep yang mengacu pada hak dan perlindungan yang diberikan kepada individu atau entitas oleh hukum. Ini mencakup serangkaian kebijakan, undang-undang, dan prosedur yang dirancang untuk melindungi hak-hak dasar, kepentingan, dan kesejahteraan individu atau kelompok dari eksploitasi, diskriminasi, atau penyalahgunaan kekuasaan.

Aspek Perlindungan Hukum

1. **Hak Asasi Manusia:** Perlindungan hukum mencakup hak-hak asasi manusia, seperti hak atas kehidupan, kebebasan, dan keadilan.
2. **Perlindungan Konsumen:** Undang-undang perlindungan konsumen memberikan hak-hak kepada konsumen untuk melindungi mereka dari praktik bisnis yang tidak adil atau menyesatkan.
3. **Perlindungan Pekerja:** Hukum ketenagakerjaan melindungi hak-hak pekerja, termasuk hak untuk upah yang adil, lingkungan kerja yang aman, dan perlindungan dari diskriminasi di tempat kerja.
4. **Perlindungan Properti:** Hukum properti memberikan hak-hak dan perlindungan atas kepemilikan dan penggunaan properti, serta melindungi individu dari pencurian atau penyalahgunaan properti mereka.
5. **Perlindungan Hukum Internasional:** Ini mencakup perjanjian dan konvensi internasional yang dirancang untuk melindungi hak-hak individu di tingkat global, seperti Konvensi Hak Anak dan Konvensi tentang Penghapusan Segala Bentuk Diskriminasi terhadap Perempuan (CEDAW).

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah ukuran sejauh mana pelanggan merasa puas dengan produk, layanan, atau pengalaman yang mereka terima dari suatu perusahaan atau organisasi. Ini adalah elemen kunci dalam membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan, karena pelanggan yang puas cenderung menjadi pelanggan yang setia dan merekomendasikan produk atau layanan kepada orang lain.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

1. **Kualitas Produk atau Layanan:** Produk atau layanan yang berkualitas tinggi akan meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. **Keterjangkauan:** Harga yang wajar atau kompetitif juga merupakan faktor penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan.
3. **Pelayanan Pelanggan:** Kualitas layanan pelanggan, termasuk responsif, ramah, dan efisien, dapat berdampak besar pada kepuasan pelanggan.
4. **Ketepatan Waktu:** Kemampuan perusahaan untuk memberikan produk atau layanan tepat waktu juga merupakan faktor penting dalam memenuhi harapan pelanggan.
5. **Umpan Balik dan Penanganan Keluhan:** Respons terhadap umpan balik pelanggan dan penanganan yang efektif terhadap keluhan juga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Mengukur Kepuasan Pelanggan

1. **Survei Kepuasan Pelanggan:** Organisasi dapat menggunakan survei atau kuesioner untuk mengumpulkan umpan balik langsung dari pelanggan tentang pengalaman mereka.
2. **Analisis Retensi Pelanggan:** Tingkat retensi pelanggan dapat menjadi indikator kuat kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas cenderung tetap menggunakan produk atau layanan.
3. **Evaluasi Keluhan:** Jumlah dan jenis keluhan yang diterima oleh perusahaan dapat memberikan wawasan tentang area-area di mana perbaikan diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Manfaat Kepuasan Pelanggan

1. **Loyalitas Pelanggan:** Pelanggan yang puas cenderung tetap menggunakan produk atau layanan dan bahkan menjadi advokat merekomendasikan kepada orang lain.
2. **Peningkatan Citra Merek:** Perusahaan yang dikenal karena pelayanan pelanggan yang baik dan kepuasan pelanggan yang tinggi cenderung memiliki citra merek yang positif.
3. **Pertumbuhan Bisnis:** Kepuasan pelanggan dapat berkontribusi pada pertumbuhan bisnis melalui retensi pelanggan, peningkatan penjualan, dan reputasi yang baik di pasaran.

Dalam keseluruhan, penanganan keluhan, perlindungan hukum, dan kepuasan pelanggan semuanya merupakan elemen penting dalam membangun hubungan yang sehat antara organisasi dan pelanggannya. Dengan memperhatikan dan merespons kebutuhan dan masalah pelanggan dengan tepat, organisasi dapat mencapai tujuan jangka panjang mereka.

METODE PENELITIAN

Pada Desember 2023, PT Asuransi Jiwa Adisarana Wanaartha (Wanaartha Life) menghadapi gugatan class action dari para nasabahnya terkait permasalahan gagal bayar klaim asuransi jiwa. Selama persidangan, terdapat insiden meninggalnya salah satu nasabah yang berpartisipasi dalam gugatan tersebut. Kasus ini memicu sorotan publik terhadap penanganan

nasabah dan praktik klaim asuransi di Wanaartha Life.

Penelitian "Strategi Penyelesaian Penanganan Keluhan dan Perlindungan Hukum Pelanggan di PT Asuransi Jiwa Adisarana Wanaartha" menggunakan pendekatan kualitatif, yang melibatkan review kasus keluhan pelanggan yang hampir sama di jurnal berbeda. Pendekatan ini menekankan pada observasi dan pengamatan efisiensi penyelesaian masalah dari jurnal-jurnal tersebut. Metode kualitatif memungkinkan peneliti untuk mendalami dan memahami konteks, interpretasi, dan pengalaman subjek dalam konteks penanganan keluhan pelanggan.

Penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang penting untuk memahami fenomena sosial dan budaya secara mendalam dan komprehensif. Manfaatnya yang beragam, seperti pemahaman mendalam, fleksibilitas, konteks dan makna, suara dan perspektif baru, generasi hipotesis dan teori, relevansi dan penerapan, serta pengembangan diri peneliti, menjadikannya alat yang berharga bagi peneliti, praktisi, dan pembuat kebijakan. Adapun Alternatif penyelesaian masalah dari jurnal-jurnal tersebut adalah

1. Perkuat Regulasi dan Penegakan Hukum:
 - a. Pertajam regulasi terkait penggunaan CRM: Pastikan CRM aman, terjamin kerahasiaan data nasabah, dan terhindar dari penyalahgunaan.
 - b. Tingkatkan pengawasan OJK: OJK harus memperkuat pengawasan terhadap implementasi CRM di bank dan menindak tegas pelanggaran regulasi.
 - c. Pertajam regulasi terkait perlindungan nasabah asuransi: Pastikan hak dan kewajiban nasabah asuransi terjamin secara jelas dan komprehensif.
2. Meningkatkan Kualitas Layanan:
 - a. Tingkatkan kualitas edukasi nasabah: Edukasi nasabah tentang penggunaan CRM dan hak-hak mereka sebagai nasabah bank dan asuransi.
 - b. Tingkatkan kualitas pelatihan karyawan: Karyawan bank dan asuransi harus dilatih untuk memberikan layanan yang profesional, ramah, dan berorientasi pada kebutuhan nasabah.
 - c. Tingkatkan kualitas infrastruktur: Pastikan infrastruktur bank dan asuransi memadai untuk mendukung layanan yang berkualitas, seperti sistem CRM yang canggih dan aman.
3. Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas:
 - a. Tingkatkan transparansi informasi: Bank dan asuransi harus transparan dalam menyampaikan informasi kepada nasabah, termasuk terkait penggunaan CRM, risiko yang mungkin terjadi, dan langkah-langkah perlindungan nasabah.
 - b. Tingkatkan akuntabilitas: Bank dan asuransi harus bertanggung jawab atas tindakan mereka dan memberikan kompensasi yang adil kepada nasabah jika terjadi kerugian akibat kelalaian atau pelanggaran regulasi.
4. Memperkuat Peran Lembaga Independen:
 - a. Perkuat peran OJK: OJK harus aktif dalam melindungi nasabah, termasuk melalui edukasi, mediasi sengketa, dan penegakan hukum.
 - b. Dukung peran lembaga swadaya masyarakat (LSM): Dukung peran LSM dalam mengawasi praktik bank dan asuransi dan membantu nasabah yang mengalami kesulitan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengidentifikasi bahwa konflik antara pelanggan ataupun nasabah pada PT. Asuransi Wanaartha dimana pelanggan mengalami kerugian atau ketidakpuasan. Faktor-faktor ini

menciptakan ketegangan antara nasabah atau pelanggan dan perusahaan, yang dapat mengganggu produktivitas, kesejahteraan pekerja, dan stabilitas perusahaan.

Penyelesaian konflik yang diusulkan melibatkan dialog, negosiasi, mediasi, penerapan regulasi, advokasi hukum, dan pendekatan multi-stakeholder. Melalui pendekatan ini, diharapkan konflik dapat diselesaikan dengan cara yang adil dan berkelanjutan, serta menciptakan hubungan industrial yang harmonis dan berkeadilan.

Dalam konteks penyelesaian kasus 1 Nasabah Wanaartha yang meninggal di pengadilan usai sidang gugatan, Berikut adalah alternatif masalah ini dipilih:

1. Relevansi dengan Kasus Nasabah Wanaartha

Jurnal tersebut membahas perlindungan hukum terhadap nasabah perbankan yang menggunakan Cash Recycling Machine (CRM). Dalam konteks kasus Nasabah Wanaartha, pemahaman mengenai perlindungan hukum terhadap nasabah perbankan dapat memberikan wawasan tentang tanggung jawab bank terhadap nasabah dalam situasi yang melibatkan teknologi perbankan seperti CRM.

2. Fokus pada Perlindungan Hukum

Jurnal ini difokuskan pada aspek perlindungan hukum bagi nasabah perbankan, yang dapat menjadi penting dalam mengevaluasi tanggung jawab bank terhadap nasabah dalam situasi yang melibatkan klaim atau gugatan hukum seperti kasus Nasabah Wanaartha. Memahami kerangka hukum yang melindungi nasabah dapat membantu dalam menyelesaikan konflik hukum yang muncul.

3. Pentingnya Penggunaan Teknologi Perbankan

Dengan membahas perlindungan hukum terhadap nasabah yang menggunakan teknologi perbankan seperti CRM, jurnal ini juga dapat memberikan perspektif tentang bagaimana teknologi memengaruhi hubungan antara bank dan nasabah serta implikasinya dalam kasus-kasus hukum seperti yang dialami oleh Nasabah Wanaartha.

Dengan demikian, memilih alternatif masalah yang membahas perlindungan hukum terhadap nasabah perbankan pengguna Cash Recycling Machine (CRM) dapat memberikan pemahaman yang mendalam dalam menyelesaikan kasus tersebut.

KESIMPULAN

Penanganan keluhan pelanggan dan perlindungan hukum terhadap pelanggan / nasabah sangat penting dalam mengatasi kasus-kasus hukum seperti yang dialami oleh Nasabah Wanaartha yang meninggal di pengadilan usai sidang gugatan. Berikut adalah kesimpulan pentingnya penanganan keluhan pelanggan dan perlindungan hukum terhadap pelanggan / nasabah. Penanganan keluhan pelanggan: Penanganan keluhan pelanggan yang benar dan berhasil dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Nasabah yang merasa puas dengan penanganan keluhan mereka akan lebih puas dengan produk atau layanan yang diberikan oleh perusahaan, dan dapat memberikan rekomendasi dari mulut ke mulut yang positif. Perlindungan hukum terhadap nasabah: Bank bertanggung jawab penuh terhadap kesalahan yang mengakibatkan kerugian terhadap nasabah. Upaya hukum yang dapat diambil untuk melindungi nasabah terhadap bank termasuk pengaduan terhadap bank yang mengakibatkan kerugian. Kepuasan pelanggan: Kepuasan pelanggan yang diperoleh dari penanganan keluhan dapat mempengaruhi keputusan pelanggan untuk menggunakan produk atau layanan tersebut kembali. Keputusan pengadilan: Keputusan pengadilan yang diberikan dapat mempengaruhi keputusan pelanggan terhadap perusahaan. Pengawasan ombudsman: Ombudsman dapat melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh pemerintah terhadap masyarakat Dalam mengatasi kasus-kasus hukum seperti yang dialami oleh

Nasabah Wanaartha, penting untuk memahami dan mengimplementasikan prinsip-prinsip ini untuk memperbaiki sistem penanganan keluhan pelanggan dan perlindungan hukum terhadap nasabah/pelanggan.

DAFTAR REFERENSI

- Disemadi, Hari Sutra, and Paramita Prananingtyas. "Perlindungan hukum terhadap nasabah perbankan pengguna CRM (Cash Recycling Machine)." *Jurnal Magister Hukum Udayana (Udayana Master Law Journal)* 8.3 (2019): 286-402.
- Kurniawan, I. Gede Agus. "Peranan Otoritas Jasa Keuangan Dalam Perlindungan Nasabah Akibat Kepailitan Perusahaan Asuransi."
- Zakiy, Muhammad, And Evrita Putri Azzahroh. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening." *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam* 3.1 (2017): 26-38.