

Analisis Yuridis terhadap Perlindungan Pemegang Polis dari Risiko Macet Klaim

Alya Rofi'ah Salsabila Sahid, Ratih Damayanti

Fakultas Hukum, Universitas Negeri Semarang

Corresponding Author: alyasahid5@students.unnes.ac.id

ISSN 2964-3848

QRCBN 62-6861-0144-710

ABSTRAK

Perusahaan Asuransi merupakan salah satu lembaga pegalihan risiko yang banyak di manfaatkan oleh masyarakat. Perjanjian asuransi ini dapat terjadi karena adanya kesepakatan dari dua pihak yang telah sejalan untuk menyetujuinya. Klaim Asuransi sendiri merupakan hak tertanggung yakni pihak pemegang polis yang meminta haknya yang ada dalam perjanjian polis asuransi untuk melakukan pembayaran dan akan menerima manfaat dari adanya polis asuransi ini. Tetapi banyak kasus yang beredar diluar sana terkait banyaknya para pemegang polis ini kesulitan atau menghadapi berbagai macam dalam melakukan klaim asuransinya. Hal ini akan berdampak pula ada pemasukan perusahaan asuransi karena kepercayaan masyarakat pada perusahaan asuransi tersebut menurun atau bahkan telah hilang. Tetapi bersyukur untuk sekarang telah ada peraturan yang mengatur mengenai perlindungan terhadap konsumen asuransi/ pemegang polis, tertanggung atau peserta. Peraturan – peraturan yang telah dibentuk dan disahkan ini dapat berjalan dan berkesinambungan antara satu dan lainnya dengan tujuan untuk melahirkan sebuah perlindungan hukum demi mendapat suatu kepastian hukum yang jelas. Sehingga

dengan semakin jelasnya terkait regulasi peraturan ini dapat membuat masyarakat semakin percaya bahwa perlindungan yang diberikan oleh pemerintah itu ada nyatanya.

Kata kunci: gagal klaim asuransi, hukum asuransi, perlindungan konsumen

PENDAHULUAN

Setiap aspek kehidupan manusia yang sedang terjadi saat ini tidak lah selalu dalam kondisi yang aman, tidak jarang pula dikelilingi oleh hal-hal yang diluar dugaan dengan berbagai macam situasi dan risikonya. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) risiko adalah suatu peristiwa yang kurang menyenangkan atau bahkan merugikan yang mungkin terjadi akibat dari suatu perbuatan atau tindakan. Sedangkan risiko sendiri jika dalam pengertian dunia perasuransian dapat diartikan sebagai suatu keadaan yang dimana sewaktu – waktu situasi kondisi tersebut dapat berjalan diluar kendali dan menimbulkan imbas kerugian ekonomis. Dimana terkait inti dari risiko itu ialah suatu peristiwa yang tak terduga dengan segala efek samping yang mungkin saja akan dialami.¹¹⁹ Kebutuhan adanya perlindungan atau suatu jaminan asuransi yang berasal dari kemauan untuk mengatasi ketidakpastian yang mengandung risiko dimana itu dapat memunculkan ancaman bagi segala pihak, entah itu secara personal maupun sebagai publik atau pembisnis. Karena ketidak adanya suatu hal yang pasti ini lah dapat memunculkan keperluan guna menangani risiko kerugian yang mungkin akan muncul sebagai bentuk konsekuensi dari ketidakmampuan tersebut. Manusia sebagai pada umumnya akan mencari cara agar ketidakpastian itu dapat berubah menjadi suatu kepastian.

¹¹⁹ Hengky KV, P., 2013. Perlindungan Pemegang Polis Pada Asuransi Jiwa Di Kaitkan Dengan Nilai Investasi. *Jurnal Hukum Unsrat*, 1(6), pp.1-14.

Yakni salah satu cara dalam menghadapi risiko tersebut adalah dengan mengalihkan risiko (*transfer of risk*) ke pihak lain diluar diri manusia.

Salah satu jenis pengalihan risiko adalah dengan asuransi, menurut pasal 1 angka 1 UU Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan jo UU Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian pada menjelaskan bahwa asuransi merupakan suatu ikatan perjanjian yang dilakukan antara perusahaan asuransi dengan pemegang polis yang menjadi dasar penerimaan premi oleh perusahaan asuransi. Asuransi bermanfaat bagi masyarakat, bisnis, dan kemajuan negara karena dapat mengalihkan dan membagi risiko. Asuransi juga melindungi sesuatu dari bahaya yang dapat menyebabkan kerugian. Menurut data yang telah dicari, berdasarkan data dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang dikelola oleh Badan Pusat Statistik (BPS) diketahui bahwa sekarang ini terdapat 151 Perusahaan Asuransi yang beroperasi dan telah mendapatkan izin di Indonesia. Perusahaan-perusahaan ini mendistribusikan 60 perusahaan asuransi jiwa, 78 asuransi umum, 8 perusahaan reasuransi, lalu ada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Indonesia ada 2 dan penyelenggara asuransi wajib juga hanya ada 3 di Indonesia. Industri Perasuransian di Indonesia mengalami penambahan jumlah yang memang tidak terlalu besar dari tahun ke tahun. Bahkan ada beberapa perusahaan asuransi tersebut yang harus mengalami gulung tikar. Mengalihkan risiko melalui perjanjian asuransi akan memungkinkan bisnis untuk mengoptimalkan operasinya dan mencapai tujuan yang lebih besar. Dengan cara yang sama, premi yang dikumpulkan oleh perusahaan asuransi dapat digunakan untuk mengembangkan bisnis dengan meningkatkan kepercayaan pelanggan, yang pada gilirannya akan menguntungkan pelanggan. Kepercayaan pemegang polis kepada

perusahaan asuransi adalah cara pembeli (pemegang polis) memberikan risiko kepada penjual (perusahaan asuransi).

Dengan memiliki asuransi berarti mempunyai pendapatan yang dapat dicadangkan untuk berjaga-jaga jika selama semasa hidup terjadi suatu musibah contoh seperti kematian dini atau kecelakaan yang berakibat membuat cacat dan tidak dapat bekerja, yang dimana itu semua akan berakibat hilangnya penghasilan utama. Mengikuti asuransi akan membantu keluarga menghindari kehilangan penghasilan. Dengan adanya berbagai macam pelanggan di dalamnya, penghasilan keluarga yang kehilangan nafkah tetap terjamin. Ini adalah salah satu manfaat dari adanya asuransi yang harus dijaga dan selalu dikembangkan. Akan tetapi, untuk mengembangkan bisnis ini, banyak hal yang harus diperhatikan. Ini termasuk peraturan perundang-undangan yang baik, kesadaran masyarakat sekitar, kejujuran dari pihak yang terkait, kualitas layanan yang baik, serta pemaknaan akan tentang manfaat asuransi sesuai dengan undang-undang yang berlaku.¹²⁰ Lembaga ini juga memiliki fungsi yang akan mengambil alih setiap risiko yang akan dihadapi. Meskipun terdapat berbagai macam cara untuk menangani risiko tersebut, namun asuransi adalah salah satu macam yang paling banyak digunakan dari sekian metode yang digunakan, asuransi memberikan perlindungan terhadap risiko yang dihadapi baik itu secara perorangan maupun yang dihadapi oleh perusahaan. Perkembangan yang pesat terkait dunia asuransi di berbagai bidang seperti hal nya teknologi, produk, tenaga ahli, dan manajemen nya kurang beriringan dengan kemajuan wawasan masyarakat yang khususnya pemilik polis perihal asuransi itu sendiri. Selain itu dalam proses pembayaran dana pertanggungan dari perusahaan asuransi ke pihak ahli warisnya terkadang

¹²⁰ Astuti, W., 2019. *Perlindungan Hukum Terhadap Tertanggung Dalam Penolakan Klaim Polis Asuransi Yang Diajukan Ke Otoritas Jasa Keuangan Di Kota Pekanbaru* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).

mengalami kendala tidak seperti yang diharapkan. Terkadang dana yang diharapkan akan diterima dengan segera tanpa melalui prosedur yang rumit sebagaimana yang dijanjikan sebelumnya, sering tertunda atau bahkan tidak menerima kecuali sebagian dari premi kecil yang dikembalikan.

Dengan adanya kejadian semacam itu akan membuat ahli waris yang sedang membutuhkan dana tersebut kecewa. Peristiwa ini lah yang akan menjadi masalah yang berlarut bahkan bisa saja akan sampai ke pengadilan karena dari ahli waris merasa bahwa dari pihak asuransi tidak menepati janjinya seperti sebelumnya. Di lain hal perusahaan asuransi sendiri memiliki berbagai alasan mengapa mereka tidak bisa dengan segera memberikan bayar klaim atau bahkan menolak klaim yang telah diajukan. Pada kasus yang sering ditemui, perusahaan akan menggunakan alasan keterlambatan atau penolakan klaim yang disebabkan oleh tidak jujurnya tertanggung dalam menjelaskan fakta yang sebenarnya perihal dirinya yang tertuang dalam surat permohonan asuransi yang diajukan. Adanya hal ini membuat para konsumen melakukan aduan seperti agen tidak menyetorkan premi yang telah ditagihnya, pelayanan mengecewakan, terlambatnya pembayaran klaim, tertundanya pembayaran klaim, penolakan klaim tanpa alasan yang jelas, pembatalan polis secara sepihak dan lain sebagainya. Kasus kasus seperti ini lah yang banyak terjadi di perusahaan asuransi tetapi sukar diliput oleh media massa. Beberapa masalah antara nasabah dengan ahli waris diselesaikan dengan cara musyawarah di luar pengadilan. Terlepas dari siapa yang benar, dengan adanya peliputan berita negatif terkait masalah tersebut tentu akan menimbulkan ketidakpercayaan public terhadap perusahaan asuransi tersebut. Lalu kerugian yang akan ditimbulkan imbas dari turunnya kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan itu pasti lebih besar. Dari beberapa kasus di atas lalu timbul beberapa pertanyaan antara lain: bagaimana

perlindungan bagi pemegang polis asuransi di Indonesia dari ancaman macet klaim? Bagaimana pula upaya – upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan perlindungan hukum bagi pemegang polis asuransi dari ancaman macet klaim tersebut?

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Dasar Asuransi, Risiko, dan Perjanjian Asuransi

Risiko adalah kejadian tak terduga yang merugikan. Asuransi adalah pengalihan risiko dari pemegang polis ke perusahaan asuransi melalui perjanjian yang ditanamkan dalam polis. Polis adalah kontrak baku yang seringkali tidak dapat dinegosiasikan, menciptakan potensi kesejajaran posisi tawar antara perusahaan asuransi dan pemegang polis, sehingga perlindungan hukum konsumen menjadi penting.

Prinsip-Prinsip Hukum Umum sebagai Fondasi Perlindungan

Perlindungan hukum pemegang polis diberlakukan pada:

- a. UUD 1945: Sebagai landasan konstitusional yang menjamin hak atas perlindungan hukum, rasa aman, dan prinsip kekeluargaan dalam ekonomi.
- b. KUHPerdata: mengatur hukum perjanjian, termasuk syarat sahnya perjanjian asuransi dan prinsip pacta sunt servanda .
- c. KUHD: Secara spesifik mengatur perjanjian pertanggunganan dan kewajiban para pihak dalam konteks komersial.
- d. Landasan hukum ini berlapis, dari prinsip umum hingga aturan teknis, untuk melindungi konsumen asuransi.

Urgensi Perlindungan Konsumen dalam Sektor Asuransi

Asimetri informasi dan posisi tawar antara perusahaan asuransi dan pemegang polis menyoroti urgensi

perlindungan konsumen. Masalah klaim yang macet atau tertunda, klaim klaim tanpa alasan yang jelas, dan praktik tidak adil lainnya merugikan konsumen dan dapat menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Perlindungan konsumen yang kuat penting tidak hanya untuk keadilan individu tetapi juga untuk stabilitas dan pertumbuhan industri asuransi secara keseluruhan dengan membangun kepercayaan masyarakat.

METODE

Penelitian kualitatif yuridis normatif, yang juga dikenal sebagai penelitian hukum kepustakaan atau penelitian dokumen, adalah metode yang secara khusus digunakan dalam disiplin ilmu hukum, terutama dalam menganalisis bidang seperti hukum perdata. Metode ini fokus pada pengkajian bahan-bahan pustaka atau dokumen hukum, yang meliputi buku literatur, peraturan perundang-undangan, serta berbagai tulisan lain yang memiliki keterkaitan dengan materi yang dibahas. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengumpulkan data yang diperlukan, yang secara inheren bersifat kualitatif dan berpusat pada analisis tekstual terhadap norma-norma hukum.¹²¹

PEMBAHASAN

Perlindungan Bagi Pemegang Polis Asuransi di Indonesia dari Ancaman Macet Klaim

Didalam memperdalam lebih lanjut mengenai permasalahan terkait pemegang polis, ada baiknya menguraikan terlebih dahulu dari sisi hukum, serta perjanjian dari asuransi tersebut itu sendiri yang menyebabkan terjadinya sebuah hubungan hukum yang terwujud dalam

¹²¹ Budiman, H., Dialog, B.L., Rifa'i, I.J. and Hanifah, P., 2022. Perlindungan Hukum bagi Pemegang Polis dalam Penyelesaian Klaim Asuransi Jiwa. *Logika: Jurnal Penelitian Universitas Kuningan*, 13(02), pp.168-180.

sebuah perjanjian atau kontrak, serta diikuti dengan pembentukan akta perjanjian atau yang sering disebut dengan polis. Dimana dalam hal ini menyebutkan bahwa terdapat syarat juga kewajiban dan janji yang harus diikuti dan dipenuhi oleh kedua belah pihak sesuai dengan kedudukannya sendiri, yaitu sebagai bertanggung serta penanggung.⁴

Menurut pasal 1 angka 22 UU Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan jo UU Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, pemegang polis adalah pihak yang mengikatkan dirinya pada suatu perjanjian dengan perusahaan asuransi dengan tujuan untuk mendapatkan pengelolaan atas risiko bagi dirinya sendiri, bertanggung atau peserta lain. Perlindungan hukum merupakan hak untuk semua orang di setiap negara, termasuk pula pada pemegang polis asuransi. Oleh karena nya negara harus melindungi para nasabah dengan beberapa aturan yang telah dibuat oleh pemerintah, dengan maksud tujuan para pemegang polis, bertanggung atau bahkan peserta asuransi ini mendapatkan perlindungan secara pasti. Beberapa peraturan yang telah dibuat pemerintah guna menjadi upaya perlindungan terhadap warganya adalah:

1. “Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945”

Tertuang dalam “pasal 1 ayat 3 Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945” menyatakan bahwa Negara Indonesia itu adalah negara hukum. Maka dari itu perlindungan hukum adalah suatu hak untuk setiap warga negara nya dan menjadi suatu kewajiban pula untuk negara dalam melindungi segenap bangsa Indonesia di seluruh bagian negeri ini. Selain pasal tersebut, terdapat pasal lain pula yang menyatakan bahwa “setiap orang berhak atas perlindungan diri pribadi, kehormatan, keluarga, martabat serta harta benda yang berada dibawah kekuasaan nya, selain itu juga berhak atas rasa aman dari adanya

ancaman ketakutan berlaku sesuatu atau tidak berlaku sesuatu yang termasuk dalam hak asasi manusia.” Itu semua diatur dalam pasal 28 G ayat 1 Undang – Undang Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Selain 2 peraturan tersebut negara juga telah membuat peraturan dengan tujuan untuk dapat meningkatkan perekonomian negara yakni berada di pasal 33 ayat 1 Undang – Undang Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menjelaskan bahwa “perekonomian dirancang sebagai usaha bersama atas asas kekeluargaan, maka sistem ekonomi yang dikembangkan tidak berbasis persaingan”. Oleh karenanya dengan adanya pembuatan peraturan mengenai perekonomian bertujuan untuk dapat mengangkat nilai demokrasi dan kedaulatan rakyat agar dapat tercapainya tujuan nasional.

2. Kitab Undang – Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)

Penjelasan mengenai hukum asuransi dalam Kitab Undang – Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) berada di bagian hukum perjanjian atau hukum perikatan.¹²² Dalam pasal 1313 menyebutkan “bahwa suatu perjanjian ialah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya kepada satu orang lain atau lebih”. Dalam hal asuransi sendiri ada suatu perjanjian yang menyatakan secara rinci yaitu adanya kesepakatan yang sesuai dalam pasal 1320 Kitab Undang – Undang Hukum Perdata, dimana dalam pasal tersebut menjelaskan terkait dengan syarat sah suatu perjanjian. Syarat – syarat ini lah yang harus dipenuhi oleh agar perjanjian tersebut dapat dikatakan sah. Suatu perjanjian sendiri harus dilakukan dengan kedua belah pihak yang mereka pun sama - sama memiliki kepentingannya, dengan ini pasal 1338 Kitab Undang – undang Hukum Perdata (KUHPer) dapat berlaku.

3. Kitab Undang - Undang Hukum Dagang (KUHD)

¹²² Laksono, J.T., 2018. Perlindungan Hukum Pemegang Polis Asuransi Terhadap Kendaraan Bermotor Dalam Angkutan Penyeberangan. *Jurnal Hukum Magnum Opus*, 1(1).

Penanggung kewajiban haruslah ganti kerugian jika terjadi kerugian yang tidak diharapkan oleh tertanggung akibat kerugian yang dialami oleh tertanggung, jadi perusahaan asuransi yang pada posisi ini sebagai penanggung memiliki keharusan dalam mengganti rugi jika sewaktu - waktu terjadi hal yang tidak diinginkan, maka perusahaan asuransi tersebut berkewajiban mengganti ke tertanggung sedangkan kewajiban yang harus dijalankan oleh tertanggung ialah membayar suatu premi yang telah disepakati.¹²³ Menurut pasal 246 Kitab Undang – Undang Hukum Dagang (KUHD) menjelaskan bahwa “pertanggungan adalah perjanjian antara penanggung yang mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima sebuah premi, untuk memberikan penggantian kepadanya karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan yang mungkin dirasakannya akibat dari suatu *evenemen*”. Ini berarti ketentuan dari pasal tersebut menjelaskan bahwa penanggung mempunyai keharusan untuk mengganti kerugian yang dialami terhadap tertanggung jika tertanggung tersebut mengalami suatu kejadian yang sampai mengakibatkan adanya kerugian yang dalam hal ini diatur dalam suatu perjanjian polis asuransi. Selanjutnya bahwasanya setiap polis harus menyatakan terkait bahaya – bahaya yang ditanggung oleh si penanggung. Ini diatur juga dalam pasal 256 butir 5 dan 6. Terkait perlindungan kepada tertanggung sendiri diatur dalam pasal 271 Kitab Undnag- Undang Hukum Dagang (KUHD) dengan penjabaran bahwa penanggung selamanya akan berkuasa untuk sekali lagi mempertanggungkan apa yang sudah ditanggung olehnya.

¹²³ Joko Tri Laksono, 2018, ‘*Perlindungan Hukum Pemegang Polis Asuransi Terhadap Kendaraan Bermotor Dalam Angkutan Penyeberangan*’, *Jurnal Hukum Magnum Opus*, 1 Nomor 1.

4. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Pada peraturan ini perlindungan hukum bagi pemegang polis diatur dalam Pasal 4,5, 6, dan 7 yang mengatur mengenai hak serta kewajiban dari konsumen dan pelaku usaha. Pada peraturan ini menjelaskan mengenai hak konsumen untuk mengetahui suatu informasi yang jelas, kenyamanan, mendengarkan keluhannya, memberikan sebuah saran, perlindungan, hingga mendapatkan untuk dilayani. Pada pasal 8 ayat 1 huruf a menjelaskan terkait perbuatan apa yang tidak boleh dilakukan pelaku usaha, yakni memproduksi atau memperjualkan suatu barang atau jasa yang tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang telah dipersyaratkan pada ketentuan peraturan perundang – undangan.

5. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan

Pada UU Nomor 23 tahun 2023 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan jo UU Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, pada pasal 52 ayat 2 menjelaskan bahwa jika perusahaan asuransi dipailitkan atau dilikuidasi, dana dari asuransi tersebut harus digunakan terlebih dahulu untuk memenuhi kewajibannya terhadap pemegang polis, tertanggung atau pihak lain yang berhak atas manfaat asuransi tersebut..

6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 87 Tahun 2019 tentang Perusahaan Asuransi berbentuk Usaha Bersama

Pembentukan terkait aturan pemerintah ini atas dasar dari peraturan perundang – undangan yang sebelumnya. Diatur dalam pasal 112 PP No. 87 Tahun 2019 tentang Perusahaan Asuransi berbentuk Usaha Bersama bahwa hak pemegang polis, tertanggung, atau pihak yang berhak atas manfaat dari asuransi itu memiliki kedudukan lebih tinggi dari pada hak pihak yang lainnya.

7. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 23 Tahun 2015 tentang Produk Asuransi dan Pemasaran Produk Asuransi

Dalam peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) ini berada dalam pasal 17 dan pasal 19 yang menjelaskan bahwa perusahaan tidak diperbolehkan untuk mencantumkan adanya ketentuan di dalam polis yang mana itu bisa ditafsirkan bahwa pemegang polis, tertanggung, atau peserta ini tidak dapat melakukan adanya upaya hukum sehingga mereka menerima adanya penolakan pembayaran klaim, selain itu suatu polis harus ditulis secara jelas sehingga dapat dibaca dan mudah dipahami oleh pemegang polis atau tertanggung atau peserta.¹²⁴

8. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 6 /POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan

Di dalam peraturan OJK ini memuat terkait perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan. Pada peraturan ini sebuah sektor jasa keuangan diharuskan menerapkan beberapa prinsip diantaranya edukasi terkait program yang akan dipilihnya, lalu transparansi informasi, melindungi aset dan data konsumen serta penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien jika terjadi suatu sengketa. Prinsip prinsip ini diatur dalam pasal 2. Lalu sektor jasa keuangan sendiri dilarang untuk memanfaatkan keadaan calon konsumen dengan tujuan tidak baik (menyalahgunakan) dalam proses penyusunan perjanjian produk atau layanannya, dalam hal ini tercantum dalam pasal 28.¹²⁵

Berikut Tabel Regulasi Hukum Utama Indonesia untuk Perlindungan Pemegang Polis Asuransi

Peraturan Hukum	Artikel Terkait	Kontribusi Utama terhadap Perlindungan Pemegang Polis
-----------------	-----------------	---

¹²⁴ Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 23 Tahun 2015

¹²⁵ Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/ POJK.07/ 2022

UUD 1945	Pasal 1 ayat 3, 28G ayat 1, 33 ayat 1	Menetapkan Indonesia sebagai negara hukum; menjamin hak atas perlindungan diri, kehormatan, harta benda, dan rasa aman; serta menerapkan ekonomi kekeluargaan.
Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)	Pasal 1313, 1320, 1338	pengaturan definisi dan syarat sah perjanjian; Menetapkan kekuatan mengikat perjanjian yang sah (pacta sunt servanda).
Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD)	Pasal 246, 256 butir 5 & 6, 271	Mendefinisikan perjanjian asuransi dan kewajiban penanggung untuk mengganti kerugian; mensyaratkan polis menyatakan bahaya yang ditanggung secara jelas; mengatur reasuransi.
UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)	Pasal 4, 5, 6, 7, 8 ayat 1 huruf a	Menjamin hak-hak konsumen (informasi jelas, kenyamanan, keselamatan, didengar keluhan, penyelesaian kesejahteraan); larangan usaha pelaku menjual produk tidak sesuai standar.
UU No. 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (UU P2SK)	Pasal 52 ayat 2	Memprioritaskan menjamin kewajiban kepada pemegang polis/tertanggung dalam kasus pailit atau likuidasi perusahaan asuransi.

PP No. 87 Tahun 2019 tentang Perusahaan Asuransi berbentuk Usaha Bersama	Pasal 112	Menegaskan kedudukan hak pemegang polis/tertanggung/pihak yang berhak atas manfaat asuransi lebih tinggi dari pihak lain.
POJK No. 23 Tahun 2015 tentang Produk Asuransi dan Pemasaran Produk Asuransi	Pasal 17, 19	Melarang klausul yang menghalangi upaya hukum pemegang polis; mensyaratkan polis ditulis jelas dan mudah dipahami.
POJK No. 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan	Pasal 2, 28	Mewajibkan prinsip edukasi, transparansi, perlindungan aset/data, dan penyelesaian perdamaian yang efektif; melarang menolak keadaan konsumen calon.

Kemajuan instrumen hukum ini, mulai dari landasan konstitusional yang luas hingga regulasi OJK yang sangat spesifik, menunjukkan pengakuan yang semakin mendalam oleh Pemerintah Indonesia terhadap kerentanan unik yang dihadapi konsumen asuransi. POJK, khususnya POJK 6/2022, menandakan perubahan strategi dari sekedar menetapkan aturan umum menjadi secara aktif menerapkan perilaku etis, transparansi, dan mekanisme penyelesaian yang kuat. Evolusi ini mencerminkan pendekatan regulasi yang lebih proaktif dan intervensi, yang bertujuan untuk mencegah kerugian konsumen daripada hanya bereaksi setelah terjadi. Ini menunjukkan pemahaman yang lebih dalam tentang asimetri informasi dan ketenangan kekuatan yang melekat dalam kontrak keuangan, yang mendorong

kerangka kerja untuk bertindak sebagai pelindung langsung hak-hak konsumen.

Polis asuransi merupakan sebuah bukti legal yang membahas dan mengatur mengenai kesepakatan dari pertanggungan asuransi antara tertanggung juga penanggung. Polis sendiri memiliki format yang berbeda dengan urutan perjanjian secara awam, dimana perjanjian polis sendiri memiliki sifat yang tidak bisa dilakukan secara tawar menawar. Dimana pihak dari asuransi sendiri sudah memiliki perjanjian yang mengikat, dimana pihak asuransi akan memberikan sebuah ganti kerugian yang nantinya mungkin saja akan dialami oleh tertanggung, pemerintah sendiri sudah menerapkan sebuah minimum standar dalam menentukan polis asuransi yang terdapat di Indonesia.

Maka dari itu, berkaitan dengan segala hal yang bisa merugikan tertanggung dalam asuransi, UUPK secara telah mengakomodasi segala kepentingan konsumen asuransi tersebut, dengan memberikan beberapa aturan yang jelas serta tegas mengenai hak yang didapat oleh seorang konsumen asuransi yang diwajibkan untuk mendapatkan perhatian dari perusahaan asuransi di dalam Pasal 4 UUPK sebagai berikut hak seorang konsumen adalah :

- a. Berhak mendapatkan rasa aman, kenyamanan serta keselamatan dalam memakai sebuah barang maupun jasa yang ada.
- b. Memiliki hak untuk memilih sebuah barang, jasa, dengan level dan nilai yang sesuai dengan jaminan yang sudah ada.
- c. Mendapatkan transparansi baik dalam informasi, jaminan, baik barang maupun jasa.
- d. Memiliki hak agar didengar baik mendengarkan mengenai keluhan tentang barang maupun jasa yang sedang digunakan.

- e. Memiliki hak untuk mendapatkan sebuah advokasi, perlindungan serta upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara benar.
- f. Hak untuk mendapatkan penyuluhan serta pendidikan konsumen.
- g. Hak untuk mendapatkan sebuah perlakuan yang dilayani dengan benar, jujur dan jauh dari kata diskriminatif. Serta hal lain yang bersifat merugikan dan tidak dapat kenyamanan.
- h. Hak untuk menerima sebuah ganti rugi, maupun penggantian bila sebuah barang, jasa yang diterima memiliki perbedaan atau ketidak sesuaian dengan perjanjian di awal.
- i. Memiliki hak yang teratur di dalam sebuah ketentuan peraturan perundangan yang lain.

Mekanisme Penjaminan Hak Pemegang Polis dan Penanganan Isu Klaim

Upaya Preventif adalah salah satu usaha terkait memberikan perlindungan hukum terhadap kegiatan asuransi yang bertujuan untuk mencegah adanya pelanggaran yang dilakukan oleh penanggung kepada tertanggung asuransi. Dengan adanya upaya ini diharapkan dapat melindungi hak - hak tertanggung dalam berkegiatan asuransi. Lalu selanjutnya ada upaya perlindungan hukum secara Represif dimana pada upaya ini bentuk dari perlindungan hukumnya adalah penyelesaian suatu sengketa dengan mengajukan sebuah gugatan ke pengadilan terhadap pihak – pihak yang menyebabkan adanya kerugian terhadap konsumen di sektor jasa keuangan.¹²⁶ Adapun beberapa contoh aturan yang memiliki kewenangan dalam melindungi kepentingan pemegang

¹²⁶ Ratnaningsih, R., 2022. Inkonsistensi Perlindungan Hukum Nasabah Pemegang Polis Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putera 1912. *Journal of Economic and Business Law Review*, 2(1).

polis, tertanggung, atau peserta dari berbagai lapisannya yang mengenai penyelewengan atas Undang- Undang serta aturan di sektor keuangannya. Yang pertama ada Undang - Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan jo Undang - Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, dimana pada undang-undang ini menjelaskan bahwa setiap orang yang melakukan kecurangan terhadap ketentuan beberapa pasal yang berlaku maka akan dijatuhi sanksi administratif, yang berupa:

- a. dapat berbentuk peringatan tertulis
- b. dapat berupa penurunan tingkat kesehatan perusahaan
- c. akan dilakukannya pembatasan kegiatan usaha baik secara sebagian atau keseluruhan.
- d. dapat diberlakukan larangan dalam melakukan pemasaran produk asuransi.
- e. dijatuhi denda administratif atau dilakukannya pencabutan izin usaha, dan seterusnya.

Sanksi - sanksi administratif tersebut tertuang dalam pasal 71 ayat 2 UU 40/2014.

Selanjutnya ada pada UU No 87 Tahun 2019 pada peraturan perundang-undangan ini sanksi dapat diberikan jika izin usaha dari usaha bersama tersebut dicabut. Yang dalam hal ini pencabutan dilakukan dapat berupa menghentikan kegiatan usaha, adanya pelanggaran terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan dan karena dinyatakan pailit. Sanksi ini diatur dalam pasal 107 ayat 1 dan 2. Lalu pada pasal 113 disebutkan bahwa sehubungan dengan pemenuhan kewajiban usaha bersama dalam likuidasi terhadap hak pemegang polis, tertanggung, atau pihak yang berhak ada beberapa ketentuan yang harus dilakukan. Ketentuan – ketentuan tentang pemenuhan hak pemegang polis, tertanggung, atau pihak yang berhak atas manfaat asuransi tersebut disesuaikan juga dengan peraturan perundang- undangan perasuransian.

Selain UU diatas ada pula UU POJK Nomor 23 /POJK.05/ 2015 dalam hal perlindungan konsumen diatur dalam pasal 53 yang menyebutkan bahwa sebelum pemegang polis melakukan penutupan asuransi dengan perusahaan, perusahaan tersebut wajib memberikan informasi yang jelas, akurat serta tidak menjerumuskan mengenai produk asuransi tersebut. Lalu perusahaan juga mempunyai kewajiban untuk menyelesaikan setiap keluhan yang diajukan pihak pemegang polis, tertanggung, atau peserta terkait produk asuransi yang diajukan. Pemegang polis dapat melakukan pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) melalui pelayanan pengaduan.

Menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/ POJK.07/ Tahun 2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan pasal 52 menjelaskan bahwa dalam usaha memberikan perlindungan kepada konsumen dan masyarakat OJK berwenang dalam melakukan pembelaan hukum dengan memerintahkan kepada Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) untuk menyelesaikan terkait aduan konsumen atau dapat mengajukan gugatan. Jika PUJK ini tidak melaksanakan perintah yang telah disebut tadi maka akan mendapatkan Sanksi sesuai dengan UU. Dengan adanya tindakan pengaduan ini oleh pemegang oleh, jadi OJK mempunyai wewenang dalam memberikan sanksi administratif jikalau perusahaan asuransi memang terbukti melakukan penyelewengan ketentuan Peraturan perundang - undangan sehingga menyebabkan adanya kerugian materiil imbas dari tidak terpenuhinya perjanjian yang telah disepakati. Dengan ini OJK dapat memberikan sanksi terhadap perusahaan asuransi berupa penjatuhan sanksi administratif, yakni peringatan tertulis, denda, pembatasan usaha, pembekuan kegiatan usaha, hingga pencabutan izin kegiatan usaha.¹²⁷

¹²⁷ Budiman, H., Rifa'i, J. & Hanipah, P., 2020, *Perlindungan Hukum bagi Pemegang Polis dalam Penyelesaian*

Selain non litigasi, pemegang polis juga dapat melakukan suatu usaha hukum dengan melayangkan gugatan ke Pengadilan Negeri. Pengajuan gugatan yang dimaksud adalah bertujuan untuk memperoleh kembali harta milik pihak yang dirugikan dari pihak yang menyebabkan kerugian. Gugatan ini dapat berisikan terkait wanprestasi yang telah dilakukan oleh perusahaan perasuransian atas gagal klaim atau keterlambatan klaim ke Pengadilan tempat kedudukan perusahaan tersebut atau ke tempat kedudukan pemegang polis. Selain itu pemegang polis juga dapat mengajukan permintaan pembubaran perusahaan asuransi tersebut ini tertuang di dalam Peraturan Pemerintah Nomor 87 Tahun 2019 tentang Perusahaan Asuransi Berbentuk Usaha Bersama, yang dimana pada masalah ini RUA menyetujui penghentian kegiatan usaha, usaha bersama wajib untuk menyampaikan informasi rencana penghentian kegiatan usaha.¹²⁸

SIMPULAN

Lembaga asuransi memegang fungsi vital dalam manajemen risiko dan stabilitas ekonomi, namun kepercayaan masyarakat di sektor asuransi Indonesia telah terkikis secara signifikan akibat persistensi isu-isu terkait klaim yang gagal dan tertunda. Meskipun demikian, Indonesia telah membangun kerangka hukum dan regulasi yang komprehensif dan berlapis-lapis untuk melindungi pemegang polis. Kerangka ini mencakup prinsip-prinsip konstitusional, ketentuan hukum perdata dan dagang, undang-undang perlindungan konsumen spesifik, serta peraturan sektor keuangan yang mengatur oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

Klaim Asuransi Jiwa, vol. 13

¹²⁸ Khotimah, A.K. and Suryono, A., 2022. Upaya Hukum Pemegang Polis Asuransi Beasiswa Berencana Atas Tidak Dibayarkannya Klaim Asuransi (Ajb Bumiputera 1912). *Jurnal Privat Law*, 10(2), pp.209-217.

Tantangan utama yang dihadapi bukan terletak pada ketiadaan hukum yang melindungi, melainkan pada kesenjangan antara keberadaan hukum dan implementasi serta penegakannya yang konsisten dan efektif di lapangan. Kesenjangan ini diperparah oleh asimetri informasi dan kurangnya pemahaman masyarakat mengenai hak-hak mereka sebagai konsumen asuransi.

Oleh karena itu, upaya berkelanjutan dan terkoordinasi dalam memperkuat penegakan regulasi, meningkatkan edukasi dan kesadaran konsumen, serta menggerakkan mekanisme penyelesaian ekosistem menjadi sangat penting. Langkah-langkah strategi ini penting tidak hanya untuk "kepastian hukum yang jelas" bagi pemegang polis, tetapi juga untuk secara efektif membangun kembali dan mempertahankan kepercayaan masyarakat terhadap integritas dan kerahasiaan sektor asuransi di Indonesia. Sebuah industri asuransi yang kuat, transparan, dan terpercaya tidak hanya penting bagi keamanan finansial individu, tetapi juga bagi stabilitas ekonomi yang lebih luas dan kesejahteraan sosial bangsa secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, W. (2019). *Perlindungan Hukum Terhadap Tertanggung Dalam Penolakan Klaim Polis Asuransi Yang Diajukan Ke Otoritas Jasa Keuangan Di Kota Pekanbaru* [PhD thesis].
- Budiman, H., Rifa'i, J., & Hanipah, P. (2020). Perlindungan Hukum Bagi Pemegang Polis Dalam Penyelesaian Klaim Asuransi Jiwa. 13.
- Chindy 1, & Sylviana, A. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Penolakan Klaim Asuransi Oleh Perusahaan Asuransi (Studi Putusan Inkracht No. 1062/Pdt.G/2021/PN JKT.SEL).
- Esther, M. (2018). Pelanggaran Prinsip Itikad Baik Dalam Perjanjian Asuransi Pada P.T. Asuransi Jiwasraya Cabang Padang. *Jurnal Krtha Bhayangkara*, 12.

- Indonesia. (1945). *Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945*.
- Indonesia. (1999). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*.
- Indonesia. (2023). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan*.
- Indonesia. *Kitab Undang-Undang Hukum Dagang*.
- Indonesia. *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*.
- Khotimah, A. K., & Suryono, A. (2022). Upaya Hukum Pemegang Polis Asuransi Beasiswa Berencana Atas Tidak Dibayarkannya Klaim Asuransi (AJB Bumiputera 1912). *Privat Law*, 10(2).
- Laksono, J. T. (2018). Perlindungan Hukum Pemegang Polis Asuransi Terhadap Kendaraan Bermotor Dalam Angkutan Penyeberangan. *Jurnal Hukum Magnum Opus*, 1(1).
- Otoritas Jasa Keuangan. (2015). *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 23 Tahun 2015 tentang Produk Asuransi dan Pemasaran Produk Asuransi*.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2022). *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan*.
- Paendong, H. K. V. (2013). Perlindungan Pemegang Polis Pada Asuransi Jiwa Di Kaitkan Dengan Nilai Investasi. 1(6), 6.
- Pasaribu, T. (2023). *Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Polis yang Gagal Bayar Asuransi Jiwa di Indonesia*. (Doctoral dissertation, Universitas Kristen Indonesia).
- Pemerintah Republik Indonesia. (2019). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 87 Tahun 2019 tentang Perusahaan Asuransi berbentuk Usaha Bersama*.
- Ratnaningsih. (2022). *Inkonsistensi Perlindungan Hukum Nasabah Pemegang Polis Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putera 1912*. 2.

- Savitri Nur Aisyah. (2019). Perlindungan Tertanggung Pada Asuransi Jiwa Berdasarkan Undang-Undang No. 40 Tahun 2014 Tentang Perasuran. *Jurnal Hukum Magnum Opus*, 2(2).
- Wasita, A. (2020). Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Polis Asuransi Jiwa. *Business Economic, Communication, and Social Sciences*, 2(1), 105–113.