



## Perlindungan Hukum Pemegang Polis Asuransi Dalam Menyelesaikan Sengketa Klaim Asuransi

Windy Juli Astuti Ningtyas<sup>1</sup>, Sri Maharani Mardiananingrum TVM<sup>2</sup>

Faculty of Law, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Indonesia

### Abstract

Received: 15 April 2023

Revised: 27 April 2023

Accepted: 25 Mei 2023

*It's a reality of life that everyone will eventually be put in danger, whether by other humans or by the forces of nature (in the form of floods, earthquakes, and so on). Insurance is one kind of risk transfer and is often regarded as the best method to manage risk. Having life insurance involves setting aside money in the event of an emergency, which may help to replace lost income. Insurance and other forms of savings may protect a family from financial ruin in the event of an unexpected loss of income. Normative legal research methodology was applied for this study. The discussion's findings demonstrate the interconnectedness of Indonesia's legal protection legislation for policyholders, forming a kind of legal umbrella under which policyholders may exercise their rights. The Indonesian Insurance Mediation and Arbitration Agency (BMAI) may be contacted if a disagreement arises during the claims procedure.*

**Keywords:** Insurance, Protection, Policy Storage, Insurance Claims

(\*) Corresponding Author: [20071010014@student.upnjatim.ac.id](mailto:20071010014@student.upnjatim.ac.id)

**How to Cite:** Ningtyas W.J.A., & Mardianingrum S.M. (2023). Perlindungan Hukum Pemegang Polis Asuransi Dalam Menyelesaikan Sengketa Klaim Asuransi. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8098612>

### Pendahuluan

Ada banyak seandainya dan mungkin dalam keberadaan manusia; tidak ada yang pasti. Ketidakpastian dapat menjadi peluang untuk mendapatkan keuntungan, atau dapat menjadi sumber kerugian, dan setiap skenario membawa beberapa tingkat risiko. Sudah menjadi kenyataan hidup bahwa setiap orang pada akhirnya akan berada dalam bahaya, baik oleh manusia lain maupun oleh kekuatan alam (berupa banjir, gempa bumi, dan sebagainya).

Namun, fakta ini tidak menutup kemungkinan untuk mengurangi kerugian yang disebabkan oleh suatu risiko. Ada sejumlah opsi untuk menangani berbagai bentuk bahaya yang mungkin terjadi.

1. Menghindari risiko<sup>1</sup>
2. Mengendalikan risiko
3. Mencegah risiko<sup>2</sup>
4. Mengalihkan risiko tersebut kepada pihak lain<sup>3</sup>

Salah satu bentuk mengalihkan risiko tersebut dalam bentuk asuransi, yang dianggap cara yang paling efektif dalam pengelola risiko.

<sup>1</sup> Ibid

<sup>2</sup> Ibid

<sup>3</sup> Ibid



Seseorang dengan asuransi seperti kendaraan dengan cadangan: keduanya siap untuk hal yang tidak terduga. Ban cadangan ada jika ban utama rusak, seperti namanya. Hati si pengemudi pasti sudah tenggelam sampai dia ingat dia punya ban serep. Tentunya pengemudi akan kesulitan melanjutkan perjalanan jika tidak memiliki ban serep.

Hal ini sama halnya dengan asuransi, dengan berasuransi berarti memiliki cadangan guna berjaga-jaga guna mengantisipasi terjadinya risiko hidup yang membuat hilangnya penghasilan utama. Asuransi dan bentuk tabungan lainnya dapat melindungi keluarga dari kehancuran finansial jika terjadi kehilangan pendapatan yang tidak terduga.

Salah satu faktor meningkatnya jumlah masyarakat yang memiliki asuransi adalah tumbuhnya pemahaman masyarakat akan pentingnya menjaga diri dari berbagai potensi bahaya yang sewaktu-waktu dapat menyerang. Oleh karena itu, industri asuransi di Indonesia berkembang pesat selama beberapa tahun terakhir. Belum ada perlambatan pertumbuhan industri asuransi di tengah pandemi Covid-19. Pada tahun 2022, total terdapat 151 perusahaan asuransi yang beroperasi di Indonesia, meliputi 60 perusahaan asuransi jiwa, 78 perusahaan asuransi umum, 8 perusahaan reasuransi, dan 2 perusahaan asuransi, menurut data Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang diolah oleh Badan Pusat Statistik (BPS). Manfaat Sistem Pembayaran dan Penagihan (BPJS) dan Tiga Perusahaan Pengelola Asuransi Wajib.

Meskipun semakin dikenal pentingnya asuransi, konsumen tetap tidak puas dengan penyediannya. Pelanggan perusahaan asuransi secara teratur mengajukan keluhan atau klaim mereka ditolak. Lebih lanjut, perjanjian asuransi tidak luput dari praktek perjanjian baku, di mana tertanggung pada hakekatnya tidak memiliki perlindungan hukum terhadap isi perjanjian karena nasabah tertanggung menandatangani perjanjian asuransi yang lebih menguntungkan bagi perusahaan asuransi. Di mana hal itu menempatkan pemegang polis pada posisi yang lebih lemah dibandingkan dengan perusahaan asuransi. Akibatnya, nilai asuransi sebagai salah satu bentuk perlindungan hukum diragukan.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) bertanggung jawab untuk melaksanakan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen dalam hal terjadi sengketa atau perselisihan antara pemegang polis asuransi dengan perusahaan asuransi, sesuai dengan fungsi, tugas, dan wewenang yang diberikan kepadanya oleh undang-undang. Penulis akan menarik kesimpulan tentang **“Perlindungan Hukum Pemegang Polis Asuransi Dalam Menyelesaikan Sengketa Klaim Asuransi”**.

#### **Metode Penelitian**

Metodologi penelitian hukum normatif diterapkan dalam penelitian ini. Makalah hukum, seperti sumber hukum primer (yang memuat semua peraturan perundang-undangan yang relevan) dan bahan hukum sekunder (termasuk

literatur ilmu hukum), sebagian besar bersumber melalui penelitian perpustakaan. Analisis normatif kualitatif dilakukan terhadap teks-teks hukum tersebut.

### **Hasil dan Pembahasan**

#### **1. Pengaturan Perlindungan Hukum Bagi Pemegang Polis Asuransi di Indonesia**

Perlindungan hukum merupakan hak asasi manusia yang dimiliki setiap warga negara Indonesia seperti yang telah ditegaskan dalam Pasal 28D ayat 1 UUD 1945. Oleh karena itu, negara melindungi nasabah asuransi dengan membuat beberapa peraturan yang dibuat oleh pemerintah dengan tujuan memberikan perlindungan kepada pemegang polis, tertanggung, atau peserta asuransi antara lain sebagai berikut:

a) **Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945**

Negara Indonesia adalah negara hukum, sebagaimana tercantum dalam Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Negara memiliki kewajiban untuk menjamin keamanan warganya, yang kini memiliki hak atas perlindungan hukum. Dalam rangka membela segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, perlindungan juga dilakukan untuk mencapai tujuan nasional sesuai dengan alinea keempat Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

b) **Kitab Undang-Undang Hukum Perdata**

Hukum asuransi berada di bawah payung hukum kontrak, yang dengan sendirinya tunduk pada KUH Perdata. Dalam perasuransian tidak luput dari suatu perjanjian yang disepakati oleh pihak tertanggung dan pihak penanggung sehingga dalam perasuransian di Indonesia peting juga dalam memuat aturan hukum mengenai perjanjian yang dilakukan dalam suatu kontrak asuransi.

Sesuai Pasal 1313 disebutkan “bahwa membuat perjanjian adalah suatu perbuatan yang menjalin hubungan antara dua pihak atau lebih. Selain itu, Pasal 1320 KUH Perdata menentukan apa yang harus dicantumkan dalam suatu perjanjian agar sah :

- 1) Kesepakatan mereka yang mengikat;
- 2) Kecakapan para pihak;
- 3) Adanya suatu hal tertentu;
- 4) Adanya suatu sebab yang halal.

Jika disambungkan dalam hal asuransi, terdapat adanya suatu perjanjian yang menyatakan secara spesifik adanya kesepakatan antara pihak-pihak yang

mana telah memenuhi syarat sah dalam pasal 1320 KUH Perdata dalam point (1).

c) Kitab Undang-Undang Dagang

Tanggung jawab tertanggung adalah membayar premi kepada perusahaan asuransi, dan tanggung jawab perusahaan asuransi adalah membayar kembali tertanggung atas kerugian yang tidak terduga. Seperti yang dijelaskan dalam Pasal 246 KUHD bahwa “pertanggungan adalah perjanjian dengan mana penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi, untuk memberikan penggantian kepadanya karena kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan yang mungkin di deritanya akibat dari suatu *evenemen*”.

d) Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian merupakan produk hukum perasuransian yang sangat berpihak pada kepentingan masyarakat sebagai konsumen asuransi karena mengatur berbagai pasal yang berkaitan dengan upaya memperjuangkan kepentingan atau hak pemegang polis, tertanggung, atau peserta asuransi. Pentingnya langkah-langkah dalam undang-undang ini untuk melindungi kepentingan mereka yang membeli asuransi ditegaskan kembali di paragraf terakhir. Dalam Pasal 31 UU Perasuransian ini juga menjabarkan terkait tanggungjawab pelaku usaha dalam hal ini perusahaan asuransi yang menyatakan :<sup>4</sup>

- 1) Ketika berhadapan dengan pemegang polis, tertanggung, atau peserta, agen asuransi, pialang, pialang reasuransi, dan perusahaan asuransi harus menggunakan kompetensi, kehati-hatian, dan ketelitiannya secara penuh.
- 2) Pemegang polis, tertanggung, atau peserta berhak atas informasi yang akurat, lengkap, dan tidak menyesatkan dari agen asuransi, pialang asuransi, pialang reasuransi, dan perusahaan asuransi tentang risiko, manfaat, kewajiban, dan biaya yang terkait dengan produk asuransi atau produk asuransi syariah ditawarkan.
- 3) Semua usaha asuransi, perusahaan asuransi syariah, perusahaan reasuransi, perusahaan reasuransi syariah, perusahaan pialang asuransi, dan perusahaan pialang reasuransi harus memiliki sistem penanganan klaim dan pengaduan yang cepat, mudah dipahami dan digunakan, dapat diakses, dan adil.

---

<sup>4</sup> Undang-Undang Nomor 40 tahun 2014 Tentang Perasuransian

- 4) Perusahaan di industri asuransi, asuransi syariah, reasuransi, dan reasuransi syariah tidak diperbolehkan melakukan praktik yang berpotensi memperpanjang waktu penyelesaian atau pembayaran klaim.
  - 5) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan memuat langkah-langkah tambahan untuk penyelesaian klaim dan pengaduan yang cepat, mudah, mudah diakses, dan berkeadilan sebagaimana disyaratkan pada ayat (3).
- e) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Perlindungan hukum pemegang polis tidak hanya diatur dalam UU Perasuransian saja melainkan juga diatur dalam UU Perlindungan Konsumen karena pemegang polis juga selaku sebagai konsumen. Oleh karena itu, UU Dalam hal keselamatan dan keamanan produk dan layanan yang mereka gunakan, pelanggan dapat merasa yakin karena mengetahui bahwa mereka terlindungi. Seperti yang telah dijelaskan secara lugas dalam UU Perlindungan Konsumen Pasal 4, 5, 6 dan 7 yang mana mengatu tentang hak dan kewajiban pemegang polis sebagai konsumen dan perusahaan asuransi sebagai pelaku usaha. Perusahaan asuransi, sebagai pelaku komersial, dilarang oleh Pasal 9 UU Perlindungan Konsumen untuk menyediakan, mempromosikan, atau mengiklankan suatu jasa dengan informasi yang salah atau menyesatkan tentang sifatnya.
- f) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 23/POJK.05/2015 tentang Produk Asuransi dan Pemasaran Produk Asuransi
- Selain menegakkan kepatuhan terhadap UU Perasuransian, peran OJK sebagai lembaga negara adalah menyelenggarakan sistem pengaturan pengawasan terhadap seluruh sektor jasa keuangan. Termasuk menjaga hak hukum pemegang polis asuransi, sebagaimana tertuang dalam Pasal 7 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 23/POJK.05/2015 tentang Produk Asuransi dan Pemasaran Produk Asuransi.
- g) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 69/POJK.05/2016 tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, Perusahaan Reasuransi, dan Perusahaan Reasuransi Syariah
- Karena tugas Otoritas Jasa Keuangan sebagai pengawas penyelenggaraan jasa keuangan, OJK menerbitkan aturan untuk melindungi pemegang polis setelah diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, Pasal 14 mengatur kewajiban firma atau unit syariah untuk memberikan dan/atau menyampaikan informasi kepada pemegang polis, tertanggung, dan peserta secara jujur, transparan, dan tidak menyesatkan.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Budiman, H., Dialog, B. L., Rifa'i, I. J., & Hanifah, P. (2022). Perlindungan Hukum bagi Pemegang Polis dalam Penyelesaian Klaim Asuransi Jiwa. *Logika: Jurnal Penelitian Universitas Kuningan*, 13(02), 168-180.

Polis asuransi adalah akta perjanjian antara perusahaan asuransi dan orang atau badan yang diasuransikan yang menetapkan hak, tanggung jawab, dan janji perusahaan asuransi dan orang atau badan yang diasuransikan. juga, jaminan.

Agar asuransi dapat disosialisasikan, penanggung harus terbuka dan terbuka dengan rincian tentang pelaksanaan teknis dan dasar hukum perjanjian asuransi. Sebab, industri asuransi memegang peranan penting dalam pertumbuhan ekonomi.

## 2. **Prosedur Penyelesaian Klaim asuransi**

Klaim asuransi adalah tuntutan dari pihak tertanggung karena adanya kontrak perjanjian dengan pihak asuransi untuk menjamin pembayaran ganti rugi selama pembayaran premi telah dilakukan oleh pihak tertanggung. Hal ini merupakan suatu hak yang diberikan penanggung kepada tertanggung apabila terjadi risiko hidup yang dapat menghilangkannya pendapatan utama.

Pengaturan mengenai manfaat asuransi, tata cara pembayaran atau penyelesaian klaim asuransi diatur dalam polis. Oleh karena itu, dalam penandatanganan polis asuransi, pemegang polis perlu ketelitian dan pemahaman dalam membaca klausul demi klausul yang tertera dalam polis.

Dalam UU Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian diatur mengenai klaim yang berkaitan dengan perlindungan pemegang polis khususnya mengenai masalah klaim asuransi yaitu dalam Pasal 31 yang menjelaskan bahwa dalam perusahaan asuransi wajib menangani klaim dan keluhan melalui proses yang cepat artinya dalam proses klaim harus dilakukan sesegera mungkin dan sesingkat-singkatnya, sederhana artinya dalam penanganan dan proses klaim dilakukan dengan mudah dan tidak ribet, mudah diakses artinya proses dan penanganan klaim dilakukan ditempat yang mudah diakses untuk semua nasabah asuransi, dan adil artinya dimana dalam proses klaim dilakukan dengan berpegangan kepada kebenaran, tidak memihak, dan tidak sewenang-wenang. Dijelaskan juga dalam pasal 31 ayat 4 bahwa perusahaan asuransi dilarang melakukan tindakan yang dapat mengakibatkan keterlambatan klaim asuransi.

Alur proses penanganan atau penyelesaian asuransi melalui 7 tahapan, yaitu :<sup>6</sup>

- a. Terjadi peristiwa yang menimbulkan kerugian untuk objek pertanggungan yang di asuransikan.
- b. Ketika seorang tertanggung menderita kerugian, dia memanggil penyedia asuransi untuk melaporkannya. Tertanggung mungkin berhubungan dengan perusahaan dalam berbagai cara.

---

<sup>6</sup> Otoritas Jasa Keuangan, Buku 4 Perasuransian (Seri Literasi Keuangan Perguruan Tinggi), Otoritas Jasa Keuangan, Jakarta, 2019.

- c. Perusahaan asuransi meminta pernyataan tertulis dari pemegang polis yang merinci kerusakan yang diderita. Lokasi, waktu, dan detail relevan lainnya disertakan dalam pernyataan.
- d. Tertanggung diminta untuk mengisi dokumen yang diperlukan oleh perusahaan asuransi untuk memproses klaim.
- e. Perusahaan asuransi melakukan survey atas objek pertanggungan dan menentukan apakah klaim disetujui atau tidak.
  - a) jika klaim disetujui, maka perusahaan asuransi menentukan nilai kerugian klaim,
  - b) berarti klaim ditolak, objek pertanggungan yang mengalami kerugian tidak dijamin di dalam pola.
- f. Perusahaan asuransi menginformasikan nilai kerugian klaim ke tertanggung.
- g. Tertanggung menerima penggantian atas klaim yang diajukan sesuai dengan penanggungan.

Dalam pengajuan klaim asuransi tidak luput dari banyaknya pengaduan nasabah asuransi terkait masalah klaim. Namun, perusahaan asuransi bukan satu-satunya yang bersalah dalam hal ini. Pelanggan juga dapat melakukan penipuan dalam industri asuransi, misalnya dengan memberikan informasi palsu atau tidak lengkap tentang aplikasi asuransi, yang dapat berdampak pada keputusan penanggung untuk menerima risiko yang diajukan atau jumlah premi.

Oleh karena itu, OJK merevisi daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan, seperti Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia, yang menjadi wadah penyelesaian sengketa antar lembaga jasa keuangan (BMAI).<sup>7</sup>

### **Kesimpulan**

Pengaturan terkait perlindungan hukum bagi pemegang polis asuransi di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Dasar 1945, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata), Kitab Undang-Undang Dagang (KUHD), Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 23/POJK.05/2015 tentang Produk Asuransi dan Pemasaran Produk Asuransi, dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 69/POJK.05/2016 tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, Perusahaan Reasuransi, dan Perusahaan Reasuransi Syariah. Peraturan-peraturan tersebut saling berjalan dan berkaitan

---

<sup>7</sup> Abdul R. Saliman, *Hukum Bisnis untuk Perusahaan: Teori dan Contoh Kasus*, Kencana, Jakarta, 2017

satu sama lain untuk menjadi payung hukum bagi pemegang polis dalam mendapatkan hak-haknya.

Klaim asuransi adalah tuntutan dari pihak tertanggung karena adanya kontrak perjanjian dengan pihak asuransi untuk menjamin pembayaran ganti rugi selama pembayaran premi telah dilakukan oleh pihak tertanggung. Pengaturan mengenai manfaat asuransi, tata cara pembayaran atau penyelesaian klaim asuransi diatur dalam polis. Oleh karena itu, dalam penandatanganan polis asuransi, pemegang polis perlu ketelitian dan pemahaman dalam membaca klausul demi klausul yang tertera dalam polis. Dalam pengajuan klaim asuransi tidak luput dari banyaknya pengaduan nasabah asuransi terkait masalah klaim. Hal ini tidak serta merta hanya perusahaan asuransi yang kerap melakukan pelanggaran terhadap hak-hak nasabah. Nasabah asuransi pun mempunyai potensi yang sama untuk berbuat kecurangan. Oleh karena itu, apabila dalam proses klaim terdapat sengketa, maka dapat diajukan dengan melalui Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia (BMAI).

### **Saran**

Pemegang polis hendaknya mencermati dengan teliti klausul demi klausul dalam polis asuransi sehingga meminimalisir adanya kerugian pada saat mengajukan klaim. Selain itu agen asuransi harus menjelaskan secara detail dari isi polis asuransi supaya tidak ada kesalahpahaman dikemudian hari.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Buku :

Abdul R. Saliman, Hukum Bisnis untuk Perusahaan: Teori dan Contoh Kasus, Kencana, Jakarta, 2017

Mulhadi, Dasar-Dasar Hukum Asuransi, PT RajaGrafindo Persada, Depok, 2017.

Otoritas Jasa Keuangan, Buku 4 Perasuransian (Seri Literasi Keuangan Perguruan Tinggi), Otoritas Jasa Keuangan, Jakarta, 2019.

Otoritas Jasa Keuangan, Buku 4 Perasuransian (Seri Literasi Keuangan Perguruan Tinggi), Otoritas Jasa Keuangan, Jakarta, 2019.

Jurnal :

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

Sigalingging, O. P. S., Sagala, M. J. P., & Gultom, M. (2022). Perlindungan Hukum Bagi Pemegang Polis Dari Perusahaan Asuransi Jiwa Yang Pailit. *Jurnal Impresi Indonesia*, 1(7), 773-785.

Wasita, A. (2020). Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Polis Asuransi Jiwa. *Business Economic, Communication, and Social Sciences Journal (BECOSS)*, 2(1), 105-113.

Perundang-undangan :

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945  
Kitab Undang-Undang Hukum Perdata  
Kitab Undang-Undang Dagang  
Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian  
Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan

Konsumen

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 23/POJK.05/2015 Tentang Produk Asuransi dan Pemasaran Produk Asuransi

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 69/POJK.05/2016 Tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, Perusahaan Reasuransi, dan Perusahaan Reasuransi Syariah

Artikel :

[Ini Jumlah Perusahaan dan Penyelenggara Asuransi di Indonesia pada 2022 \(katadata.co.id\)](http://katadata.co.id)