

HAK DAN KEWAJIBAN KONSUMEN DALAM ASURANSI PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Daimul Hidayah

Institut Agama Islam Hasanuddin Pare

daimulhidayah@gmail.com

ABSTRAK

Asuransi merupakan salah satu bentuk perjanjian yang memberikan perlindungan finansial kepada konsumen terhadap berbagai risiko yang telah disepakati dalam polis. Dalam konteks hukum di Indonesia, hubungan antara konsumen dan perusahaan asuransi diatur oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang bertujuan memberikan perlindungan hukum, keadilan, serta keseimbangan hak dan kewajiban antara kedua belah pihak. Artikel ini bertujuan untuk menganalisis hak dan kewajiban konsumen dalam perjanjian asuransi berdasarkan UUPK, dengan fokus pada potensi pelanggaran yang terjadi serta upaya perlindungan hukum yang dapat dilakukan. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan undang-undang dan analisis konseptual. Sumber data yang digunakan adalah data sekunder, berupa kajian literatur, dokumen hukum, putusan pengadilan, dan regulasi terkait. UUPK menjelaskan bahwa konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan produk atau jasa, termasuk asuransi. Konsumen juga memiliki hak untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur terkait manfaat, risiko, dan ketentuan polis asuransi. Di sisi lain, konsumen berkewajiban membayar premi sesuai kesepakatan, memberikan informasi yang akurat terkait objek atau subjek asuransi, dan mematuhi ketentuan yang tertuang dalam polis. Namun, hasil analisis menunjukkan adanya permasalahan yang sering terjadi dalam praktik asuransi. Pelanggaran terhadap hak konsumen umumnya meliputi kurangnya transparansi informasi dari perusahaan asuransi, penolakan klaim secara sepihak yang tidak sesuai dengan perjanjian, serta penyusunan klausul baku yang merugikan konsumen. Di sisi lain, ketidakpatuhan konsumen terhadap kewajiban, seperti kelalaian dalam membayar premi atau menyembunyikan informasi, juga menjadi faktor yang memicu terjadinya sengketa. Artikel ini menekankan pentingnya peran pemerintah dalam melakukan pengawasan lebih ketat terhadap praktik asuransi untuk memastikan kepatuhan terhadap UUPK. Edukasi yang intensif kepada masyarakat terkait hak dan kewajiban konsumen juga sangat diperlukan guna meningkatkan kesadaran hukum serta mencegah terjadinya konflik. Selain itu, penegakan hukum yang tegas melalui lembaga peradilan atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) harus diterapkan untuk memberikan perlindungan maksimal kepada konsumen dan menciptakan iklim industri asuransi yang transparan, adil, dan bertanggung jawab.

Kata Kunci: Konsumen, Asuransi, Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

ABSTRACT

Insurance is a form of agreement that provides financial protection to consumers against various risks that have been agreed upon in the policy. In the legal context in Indonesia, the relationship between consumers and insurance companies is regulated by the Consumer Protection Law (UUPK) which aims to provide legal protection, justice, and a balance of rights and obligations between the two parties. This article aims to analyze the rights and obligations of consumers in insurance agreements based on the UUPK, with a focus on potential violations that occur and legal protection efforts that can be made. This study uses a normative juridical method with a statutory approach and conceptual analysis. The data sources used are secondary data, in the form of literature reviews, legal documents, court decisions, and related regulations. The UUPK explains that consumers have the right to comfort, security, and safety in using products or services, including insurance. Consumers also have the right to obtain correct, clear, and honest information regarding the benefits, risks, and provisions of the insurance policy. On the other hand, consumers are obliged to pay premiums according to the agreement, provide accurate information regarding the object or subject of insurance, and comply with the provisions stated in the policy. However, the results of the analysis indicate that there are problems that often occur in insurance practices. Violations of consumer rights generally include a lack of transparency of information from insurance companies, unilateral rejection of claims that are not in accordance with the agreement, and the preparation of standard clauses that are detrimental to consumers. On the other hand, consumer non-compliance with obligations, such as negligence in paying premiums or hiding information, are also factors that trigger disputes. This article emphasizes the importance of the government's role in conducting stricter supervision of insurance practices to ensure compliance with the UUPK. Intensive education for the public regarding consumer rights and obligations is also very necessary to increase legal awareness and prevent conflicts. In addition, strict law enforcement through judicial institutions or the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK) must be implemented to provide maximum protection to consumers and create a transparent, fair, and responsible insurance industry climate.

Keywords: *Consumers, Insurance, Consumer Protection Law.*

PENDAHULUAN

Asuransi merupakan instrumen keuangan yang dirancang untuk memberikan perlindungan kepada konsumen terhadap berbagai risiko yang dapat menyebabkan kerugian finansial. Dalam praktiknya, asuransi memainkan peran penting dalam membantu konsumen mengelola risiko, seperti kehilangan harta benda, kecelakaan, hingga kematian. Dengan membayar premi, konsumen memperoleh jaminan kompensasi jika terjadi peristiwa tertentu yang telah disepakati dalam polis asuransi. Hal ini menjadikan asuransi sebagai salah satu elemen kunci dalam menjaga kestabilan keuangan individu maupun keluarga.

Namun, dalam pelaksanaannya, tidak jarang terjadi sengketa antara konsumen dan perusahaan asuransi. Sengketa ini sering kali disebabkan oleh kurangnya pemahaman konsumen terhadap hak dan kewajiban mereka, terutama terkait isi polis asuransi yang bersifat teknis dan penuh dengan istilah hukum. Konsumen sering kali merasa dirugikan, baik dalam proses klaim yang ditolak, informasi yang tidak transparan, atau ketidaksesuaian antara manfaat yang dijanjikan dengan kenyataan. Di sisi lain, perusahaan asuransi juga menghadapi tantangan untuk memastikan bahwa konsumen memahami kewajiban mereka, seperti memberikan data yang akurat dan membayar premitepat waktu.

Untuk memberikan perlindungan hukum yang memadai bagi konsumen, UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen hadir sebagai landasan hukum yang mengatur hubungan antara pelaku usaha dan konsumen, termasuk dalam sektor asuransi. Undang-undang ini menegaskan pentingnya hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang jelas, perlakuan yang adil, dan jaminan atas keamanan layanan. Selain itu, undang-undang ini juga mengatur kewajiban konsumen untuk bersikap jujur dan bertanggung jawab dalam memenuhi perjanjian yang telah disepakati.

Dalam konteks asuransi, penerapan UU Perlindungan Konsumen bertujuan untuk menciptakan hubungan yang saling menguntungkan antara konsumen dan perusahaan asuransi. Dengan memahami hak dan kewajiban masing-masing pihak, diharapkan potensi sengketa dapat diminimalisasi, dan jika terjadi permasalahan, penyelesaian dapat dilakukan secara adil. Undang-undang ini juga memberikan ruang bagi konsumen untuk melaporkan pelanggaran atau praktik tidak adil oleh perusahaan asuransi, serta memastikan bahwa regulator seperti Otoritas Jasa Keuangan (OJK) memiliki wewenang untuk mengawasi dan menegakkan hukum dalam industri ini.

Melalui pemahaman yang lebih baik terhadap hak dan kewajiban, serta implementasi yang konsisten dari UU Perlindungan Konsumen, diharapkan ekosistem asuransi di Indonesia dapat tumbuh lebih transparan, adil, dan memberikan manfaat maksimal bagi konsumen.

PEMBAHASAN

Asuransi Berdasarkan UU No. 40 Tahun 2014 dan doktrin hukum.

1. Pengertian asuransi berdasarkan UU No. 40 tahun 2014

Pasal 1 ayat (1) UU No. 40 Tahun 2014 mendefinisikan asuransi sebagai

perjanjian antara dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis, yang menjadi dasar bagi penerimaan premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan untuk:

- a. Memberikan penggantian kepada tertanggung atau pemegang polis karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita tertanggung atau pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti; atau
- b. Memberikan pembayaran berdasarkan meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungjawabkan¹

Asuransi mencakup tiga elemen utama, yaitu perjanjian hukum, risiko dan kompensasi, serta kejadian tidak pasti. Sebagai sebuah kontrak legal, asuransi melibatkan kesepakatan antara dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis, yang dituangkan dalam dokumen polis asuransi. Polis ini menjadi bukti tertulis yang memuat hak dan kewajiban kedua belah pihak, termasuk deskripsi risiko yang diasuransikan, besarnya premi, manfaat yang diberikan, serta syarat dan ketentuan lainnya. Dalam hubungan ini, perusahaan asuransi berkewajiban membayar klaim sesuai dengan ketentuan polis, sementara pemegang polis wajib membayar premi tepat waktu dan memenuhi persyaratan yang telah disepakati. Kepastian hukum dalam perjanjian ini diatur oleh perundang-undangan seperti UU No.40 Tahun 2014 tentang Perasuransian dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), sehingga memberikan perlindungan hukum kepada kedua belah pihak.²

Elemen risiko dan kompensasi mencerminkan tujuan utama asuransi sebagai mekanisme untuk mengelola risiko. Melalui pembayaran premi, pemegang polis mengalihkan risiko finansialnya kepada perusahaan asuransi. Dalam hal terjadi peristiwa yang merugikan, seperti kebakaran atau kecelakaan, perusahaan asuransi akan memberikan kompensasi berdasarkan prinsip ganti rugi (*indemnity*). Prinsip ini memastikan bahwa kompensasi yang diberikan hanya sebatas mengganti kerugian yang dialami, tanpa memberikan keuntungan tambahan, sehingga mencegah penyalahgunaan polis asuransi. Dengan demikian, asuransi berkontribusi pada stabilitas keuangan pemegang polis, baik individu maupun bisnis.

¹ Rachidi Nezha, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian," 2014, 1–203.

² Jose Romero Perez, "Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Polis Asuransi Menurut Uu No. 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian", (lex crimen 85, no. 1 (2016): 6.

Karakteristik utama asuransi yang ketiga adalah perlindungan terhadap risiko yang bersifat tidak pasti. Risiko ini merujuk pada peristiwa di masa depan yang belum terjadi dan waktu kejadiannya tidak dapat diprediksi, seperti kematian, kebakaran, atau kecelakaan. Kompensasi hanya diberikan jika peristiwa tersebut sesuai dengan ketentuan dalam polis. Jika kejadian tersebut di luar cakupan polis, perusahaan asuransi tidak memiliki kewajiban untuk membayar klaim. Elemen ketidakpastian ini menjadikan asuransi sebagai instrumen penting dalam mitigasi risiko, memberikan rasa aman bagi konsumen terhadap potensi kerugian di masa depan. Dengan memahami ketiga elemen ini, baik konsumen maupun perusahaan asuransi dapat menjalankan perannya secara optimal, sehingga tujuan utama asuransi, yaitu perlindungan terhadap risiko keuangan, dapat tercapai.

2. Pengertian asuransi berdasarkan doktrin hukum

Dalam doktrin hukum, asuransi dipahami sebagai sebuah mekanisme mitigasi risiko yang telah berkembang secara historis untuk membantu manusia menghadapi ketidakpastian dalam kehidupan. Ketidakpastian ini mencakup risiko finansial yang timbul akibat peristiwa seperti kecelakaan, kematian, kerusakan properti, atau tanggung jawab hukum³. Dengan membayar premi, pemegang polis dapat mengalihkan risiko tersebut kepada perusahaan asuransi, yang kemudian bertanggung jawab memberikan kompensasi jika risiko tersebut terwujud. Pemahaman ini diperkuat oleh beberapa prinsip hukum yang menjadi dasar pelaksanaan asuransi, yaitu prinsip indemnity, prinsip utmost good faith, dan prinsip insurable interest⁴.

a. Prinsip indemnity

Prinsip *Indemnity* (Prinsip Ganti Rugi) adalah inti dari sistem asuransi, yang memastikan bahwa asuransi dirancang untuk mengembalikan posisi finansial tertanggung ke keadaan sebelum terjadinya kerugian. Prinsip ini mencegah pemegang polis mendapatkan keuntungan dari klaim asuransi. Sebagai contoh, jika sebuah properti yang diasuransikan mengalami kebakaran, perusahaan asuransi hanya akan mengganti kerugian berdasarkan nilai pasar properti tersebut sebelum kerusakan, tanpa memberikan kompensasi tambahan. Dengan demikian, prinsip ini menjaga keadilan dalam hubungan antara perusahaan

³J. Jamaluddin dan R. A. Zahid, "Reinterpretasi Ketetapan Hukum Asuransi Perspektif Hukum Islam," *Indonesian Journal of Humanities and Social Sciences* 4, no. 2 (2023): 477–98, <https://ejournal.iaitribakti.ac.id/index.php/IJHSS>.

⁴Fanisyah Fazri dan Lili Kurniawan, "Aspek Hukum Pelaksanaan Perjanjian Asuransi," *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi* 2, no. 6 (2021): 772–84, <https://doi.org/10.31933/jemsi.v2i6.641>.

asuransi dankonsumen, sekaligus mencegah adanya penyalahgunaan atau klaim yang berlebihan⁵.

b. Prinsip utmost good faith

Prinsip *Utmost Good Faith* (Itikad Baik) mengatur bahwa baik perusahaan asuransi maupun pemegang polis harus bertindak dengan jujur dan transparan selama proses pembuatan polis dan selama masa berlakunya perjanjian. Bagi pemegang polis, ini berarti memberikan informasi yang benar dan lengkap tentang risiko yang diasuransikan, seperti kondisi kesehatan, nilai aset, atau aktivitas yang berkaitan dengan objek asuransi. Di sisi lain, perusahaan asuransi wajib memberikan informasi yang jelas dan akurat tentang manfaat, risiko, dan batasan dalam polis asuransi. Pelanggaran terhadap prinsip ini, seperti memberikan informasi yang salah atau menyembunyikan fakta material, dapat menyebabkan pembatalan polis atau penolakan klaim⁶.

c. Prinsip insurable interest

Prinsip *Insurable Interest* (Kepentingan yang Dapat Diasuransikan) memastikan bahwa pemegang polis memiliki kepentingan yang sah dan dapat diukur secara finansial terhadap objek yang diasuransikan. Kepentingan ini harus ada pada saat perjanjian dibuat dan saat kerugian terjadi. Sebagai contoh, seseorang hanya dapat mengasuransikan properti miliknya sendiri atau properti yang terkait langsung dengan kepentingannya, seperti rumah yang menjadi tempat tinggal atau aset bisnis. Prinsip ini bertujuan untuk mencegah spekulasi dan memastikan bahwa asuransi digunakan sebagai alat mitigasi risiko, bukan sarana untuk memperoleh keuntungan yang tidak sah⁷.

Ketiga prinsip ini saling melengkapi dalam membangun sistem asuransi yang adil dan transparan. Dengan mematuhi prinsip-prinsip ini, hubungan antara perusahaan asuransi dan pemegang polis dapat berjalan dengan harmonis, sehingga tujuan utama asuransi, yaitu memberikan

⁵ Selvi Harvia Santri, "Penerapan prinsip indemnitas pada asuransi kendaraan bermotor," *UIR LawReview* 3, no. 1 (2019): 31–37.

⁶ Selvi Harvia Santri, "Prinsip Utmost Good Faith Dalam Perjanjian Asuransi Kerugian," *UIR LawReview* 01, no. Asuransi (2017): 79.

⁷ Wetmen Sinaga, "Tinjauan Yuridis Terhadap Hak Dan Kepentingan Pemegang Polis Asuransi," *Jurnal Hukum to-ra: Hukum Untuk Mengatur dan Melindungi Masyarakat* 8, no. 3 (2022): 341– 56, <https://doi.org/10.55809/tora.v8i3.161>.

perlindungan finansial terhadap risiko yang tidak terduga, dapat tercapai secara optimal.

Jenis-Jenis Asuransi

Jenis-jenis asuransi memiliki cakupan perlindungan yang berbeda-beda, disesuaikan dengan kebutuhan individu atau bisnis. Berikut adalah penjelasan mengenai beberapa jenis asuransi yang umum:

1. Asuransi Jiwa

Asuransi jiwa adalah produk yang memberikan perlindungan finansial kepada ahli waris atau keluarga yang ditinggalkan jika pemegang polis meninggal dunia. Asuransi ini biasanya dibagi menjadi dua jenis utama:

- a. Asuransi Jiwa Berjangka. Memberikan perlindungan untuk jangka waktu tertentu (misalnya 10, 20, atau 30 tahun). Jika pemegang polis meninggal selama masa pertanggungan, ahli waris akan menerima manfaat. Jika tidak, polis berakhir tanpa pengembalian premi.
- b. Asuransi Jiwa Seumur Hidup. Memberikan perlindungan seumur hidup kepada pemegang polis. Selain itu, jenis asuransi ini juga dapat berfungsi sebagai tabungan atau investasi, karena sebagian dari premi yang dibayarkan akan dikembalikan atau dikembangkan dalam bentuk nilai tunai.

2. Asuransi Kesehatan

Asuransi kesehatan adalah produk yang memberikan perlindungan terhadap biaya pengobatan dan perawatan medis. Asuransi ini dapat mencakup biaya rawat inap, rawat jalan, obat-obatan, serta tindakan medis lainnya. Beberapa jenis asuransi kesehatan meliputi:⁸

- a. Asuransi Kesehatan Individu. Menyediakan perlindungan untuk individu dan keluarga dalam biaya perawatan medis.
- b. Asuransi Kesehatan Kelompok. Biasanya ditawarkan oleh perusahaan untuk karyawan mereka, memberikan perlindungan kesehatan bagi anggota kelompok yang terdaftar.

3. Asuransi Kendaraan

Asuransi kendaraan memberikan perlindungan terhadap kerusakan atau kehilangan kendaraan bermotor akibat kecelakaan, pencurian, atau bencana alam.

⁸ Hasbullah Thabrany, *Dasar-Dasar Asuransi Kesehatan* (JAKARTA: PAMJAKI, 2005), www.pamjaki.org.

Jenis utama dari asuransi kendaraan adalah⁹:

- a. Asuransi Mobil All Risk (Comprehensive). Menanggung segala jenis kerusakan pada kendaraan, baik itu akibat kecelakaan, bencana alam, maupun pencurian.
- b. Asuransi Mobil TLO (Total Loss Only). Menanggung kerugian jika kendaraan hilang atau rusak total (biasanya lebih dari 75% dari nilai kendaraan).

4. Asuransi Properti

Asuransi properti memberikan perlindungan terhadap kerusakan atau kehilangan properti, seperti rumah, gedung, atau barang-barang berharga lainnya, akibat kebakaran, bencana alam, atau pencurian. Beberapa jenis asuransi properti adalah:

- a. Asuransi Rumah: Melindungi rumah dan isinya dari risiko kerusakan atau kehilangan akibat peristiwa seperti kebakaran, banjir, atau pencurian.
- b. Asuransi Gedung: Melindungi bangunan komersial atau industri dari kerusakan atau kehilangan yang disebabkan oleh peristiwa tak terduga.

5. Asuransi Perjalanan

Asuransi perjalanan memberikan perlindungan kepada konsumen yang bepergian, meliputi risiko perjalanan seperti pembatalan perjalanan, kehilangan barang, atau kecelakaan selama perjalanan. Manfaat utama dari asuransi perjalanan adalah¹⁰:

- c. Perlindungan Pembatalan Perjalanan, Mengembalikan biaya perjalanan jika harus dibatalkan karena alasan yang sah (misalnya, kondisi kesehatan).
- d. Perlindungan Kesehatan Selama Perjalanan. Memberikan biaya pengobatan jika pemegang polis sakit atau mengalami kecelakaan selama bepergian.

6. Asuransi Bisnis

Asuransi bisnis dirancang untuk melindungi perusahaan atau pemilik usaha dari risiko yang dapat mengganggu operasi bisnis mereka. Beberapa jenis asuransi bisnis termasuk:

⁹ Dwi Sekar Kania, "Perhitungan Premi Risiko Asuransi Kendaraan Bermotor Berdasarkan Data Frekuensi dan Besar Klaim," *Jurnal Riset Statistika*, no. 2005 (2022): 111–18, <https://doi.org/10.29313/jrs.v2i2.1295>.

¹⁰ Erina Octaviani, "Implementasi Polis Asuransi Syariah Perjalanan Umrah (Aspu) Yang Diterbitkan Oleh Asosiasi Asuransi Syariah Indonesia (Aasi) Bagi Jemaah Umrah Di Masa Pandemi Covid-19," *Jurnal Administrasi Bisnis Terapan* 5, no. 1 (2022), <https://doi.org/10.7454/jabt.v5i1.1038>.

7. Asuransi Kebakaran dan Kerusakan Propert.

Melindungi aset fisik perusahaan dari kebakaran atau kerusakan yang disebabkan oleh bencana alam.

8. Asuransi Tanggung Jawab Hukum

Melindungi perusahaan dari klaim hukum atau gugatan yang dihadapi karena kelalaian atau kesalahan yang terjadi dalam operasional bisnis.

9. Asuransi Pendidikan

Asuransi pendidikan adalah produk asuransi yang memberikan perlindungan terhadap biaya pendidikan anak. Asuransi ini bertujuan untuk memastikan bahwa anak dapat melanjutkan pendidikan mereka meskipun orang tua atau wali menghadapi kesulitan keuangan, seperti kecelakaan atau kematian. Asuransi pendidikan seringkali memiliki komponen investasi, yang memungkinkan premi yang dibayarkan untuk tumbuh seiring waktu.

10. Asuransi Syariah

Asuransi syariah adalah bentuk asuransi yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip hukum Islam. Dalam asuransi ini, dana yang dihimpun dari peserta tidak disalurkan untuk tujuan yang bertentangan dengan prinsip syariah, seperti investasi di industri yang haram. Selain itu, model pengelolaan dana dalam asuransi syariah dilakukan dengan prinsip tolong-menolong dan berbagi risiko antara peserta¹¹.

Masing-masing jenis asuransi ini memiliki keunggulan dan manfaat yang berbeda, tergantung pada kebutuhan perlindungan yang diinginkan oleh konsumen. Sebelum memilih jenis asuransi, penting bagi konsumen untuk memahami kebutuhan mereka serta ketentuan-ketentuan yang tercantum dalam polis asuransi.

Regulasi Hukum tentang Asuransi

Asuransi di Indonesia diatur oleh berbagai regulasi hukum yang bertujuan untuk melindungi konsumen, memastikan integritas perusahaan asuransi, serta menciptakan sistem yang adil dan transparan. Regulasi ini memberikan kerangka hukum bagi operasional industri asuransi, termasuk perlindungan hak-hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha¹².

1. Dasar Hukum Asuransi di Indonesia

¹¹ Muhammad Ajib, *Asuransi Syariah, Asuransi Syariah* (Jakarta: Rumah Fiqih Publishing, 2019).

¹² Sri Zanariyah, *Buku Ajar Hukum Asuransi*, 2024.

d. UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

UU Perlindungan Konsumen menjadi dasar hukum utama yang melindungi konsumen dalam hubungan kontraktual, termasuk dalam sektor asuransi. Undang-undang ini menegaskan hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang jelas, jujur, dan transparan tentang produk asuransi. Konsumen juga memiliki hak untuk mendapatkan kompensasi yang adil apabila terjadi pelanggaran terhadap ketentuan polis. Selain itu, UU ini mengatur kewajiban perusahaan asuransi untuk bertindak sesuai dengan prinsip itikad baik, menyediakan produk yang aman, serta memberikan perlakuan yang setara kepada semua konsumen.

e. UU No. 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian

UU No. 40 Tahun 2014 merupakan regulasi khusus yang mengatur industri asuransi di Indonesia. Undang-undang ini memberikan landasan hukum mengenai tata kelola perusahaan asuransi, perlindungan tertanggung, serta kewajiban pelaku usaha untuk menjaga solvabilitas dan kredibilitas perusahaan. Dalam konteks perlindungan konsumen, UU ini mengharuskan perusahaan asuransi untuk mematuhi ketentuan polis, menjaga data dan informasi konsumen, serta menyelesaikan klaim secara profesional.

f. Peran Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai Regulator

OJK memiliki peran strategis dalam mengawasi dan mengatur industri asuransi di Indonesia. Sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas stabilitas sektor jasa keuangan, OJK memiliki tugas untuk:¹³

- 1) Mengawasi kepatuhan perusahaan asuransi terhadap peraturan perundang-undangan.
- 2) Menjamin perlindungan konsumen, termasuk menangani pengaduan konsumen yang mengalami masalah dengan perusahaan asuransi.
- 3) Menyediakan literasi keuangan kepada masyarakat agar memahami hak dan kewajiban dalam polis asuransi.
- 4) Memberikan sanksi kepada perusahaan asuransi yang melanggar

¹³ Rinitami Njatrijani, Putri Ayu Sutrisno, dan Cantika Assyifani Primastito, “Peran Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai Badan Pengawas Terhadap Fenomena Gagal Bayar Polis Asuransi Di Indonesia” 6, no. 2 (2024): 149–68.

ketentuan hukum, baik berupa administratif maupun pencabutan izin operasional.

2. Kewajiban Perusahaan Asuransi

Perusahaan asuransi memiliki kewajiban yang harus dipenuhi untuk menjaga integritas operasionalnya serta melindungi kepentingan konsumen, antara lain:¹⁴

- g. Kepatuhan terhadap Polis, Perusahaan asuransi wajib mematuhi seluruh ketentuan yang tercantum dalam polis, termasuk pembayaran klaim yang sesuai dengan kondisi dan cakupan yang telah disepakati.
- h. Transparansi, Perusahaan asuransi wajib menyampaikan informasi yang benar dan lengkap kepada konsumen, baik sebelum maupun selama masa berlaku polis. Transparansi ini mencakup manfaat produk, risiko yang ditanggung, pengecualian, serta prosedur klaim.
- i. Perlindungan Data Konsumen Perusahaan asuransi wajib menjaga kerahasiaan data pribadi dan informasi konsumen yang diberikan selama proses pembuatan polis.
- j. Tanggung Jawab dalam Penyelesaian Klaim, Perusahaan asuransi bertanggung jawab untuk memproses klaim konsumen secara profesional, cepat, dan adil, sesuai dengan prinsip itikad baik.

3. Hak Perusahaan Asuransi

Sebagai pihak yang menyediakan layanan asuransi, perusahaan asuransi memiliki sejumlah hak yang diakui secara hukum. Hak-hak ini bertujuan untuk melindungi kepentingan bisnis mereka, memastikan keberlangsungan usaha, serta menjaga keadilan dalam hubungan dengan konsumen. Berikut adalah hak-hak perusahaan asuransi:

- a. Hak Menerima Premi, Perusahaan asuransi berhak menerima premi sebagai imbalan atas perlindungan yang diberikan.
- b. Hak Memverifikasi Informasi, Berhak memverifikasi data konsumen untuk memastikan keabsahan dan keakuratan informasi sesuai prinsip itikad baik.
- c. Hak Menolak atau Membatasi Klaim, Perusahaan dapat menolak klaim

¹⁴ Indra Afrita dan Wilda Arifalina, "Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Asuransi Jiwa terhadap Tertanggung dalam Pembayaran Klaim Asuransi," *Jurnal Hukum Respublica* 20, no. 2 (2021): 1–12, <https://doi.org/10.31849/respublica.v20i2.7232>.

- jika tidak sesuai polis, terjadi kecurangan, atau pelanggaran ketentuan.
- d. Hak Mengakhiri Polis, Berhak membatalkan polis jika premi tidak dibayar atau terjadi pelanggaran serius oleh pemegang polis.
 - e. Hak Mengelola Risiko dan Investasi Perusahaan dapat mengalihkan risiko melalui reasuransi dan mengelola dana premi sesuai regulasi.
 - f. Hak Penyelesaian Sengketa, Berhak mencari solusi melalui mediasi, arbitrase, atau jalur hukum jika terjadi perselisihan.
 - g. Hak Melindungi Kepentingan Bisnis. Berhak menetapkan syarat dan ketentuan yang adil, termasuk premi dan pengecualian risiko, untuk menjaga keberlangsungan bisnis.

Hak dan Kewajiban Konsumen dalam Asuransi

Konsumen asuransi memiliki hak yang diatur untuk melindungi kepentingannya sebagai pihak yang menggunakan layanan asuransi. Di sisi lain, konsumen juga memiliki kewajiban yang harus dipenuhi agar hubungan dengan perusahaan asuransi berjalan dengan baik dan adil. Hak dan kewajiban ini dirumuskan berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan peraturan terkait di sektor asuransi.

3. Hak Konsumen dalam Asuransi

Hak konsumen dalam asuransi dijamin oleh UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang memberikan landasan hukum bagi perlindungan kepentingan konsumen dalam berhubungan dengan perusahaan asuransi.

a. Hak atas informasi yang jelas

Salah satu hak utama konsumen adalah hak atas informasi yang jelas (Pasal 4 huruf c). Konsumen berhak mendapatkan penjelasan lengkap, rinci, dan jujur tentang produk asuransi yang ditawarkan, termasuk manfaat dan cakupan perlindungan, risiko yang tidak ditanggung, besaran premi, jadwal pembayaran, serta prosedur klaim dan dokumen yang diperlukan. Kewajiban ini mengharuskan perusahaan asuransi untuk bertindak transparan, sehingga konsumen dapat membuat keputusan berdasarkan informasi yang akurat dan tidak menyesatkan.

b. Hak atas kenyamanan dan keamanan

Selain itu, konsumen juga memiliki hak atas kenyamanan dan keamanan (Pasal 4 huruf a). Produk asuransi harus dirancang untuk melindungi konsumen dari risiko yang merugikan, baik secara finansial

maupun non-finansial, tanpa adanya ketentuan sepihak yang merugikan konsumen. Perusahaan asuransi wajib memastikan layanan yang diberikan sesuai dengan prinsip keadilan dan memberikan rasa aman kepada konsumen dalam menggunakan produk mereka.

c. Hak atas klaim yang adil

Hak lain yang tak kalah penting adalah hak atas klaim yang adil, di mana konsumen berhak menerima pembayaran klaim jika risiko yang diasuransikan terjadi, sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam polis. Perusahaan asuransi tidak boleh menunda atau menolak klaim tanpa alasan yang jelas dan dasar hukum yang sah. Proses klaim harus dilaksanakan secara profesional, cepat, dan tanpa diskriminasi, untuk memastikan keadilan bagi konsumen.

d. Hak atas perlakuan yang adil

Konsumen juga memiliki hak atas perlakuan yang adil. Dalam setiap layanan yang diberikan, konsumen harus diperlakukan setara tanpa diskriminasi berdasarkan latar belakang ekonomi, sosial, atau faktor lainnya. Ini mencakup kesetaraan dalam akses informasi, penetapan premi, dan penyelesaian klaim, sehingga semua konsumen mendapatkan perlindungan dan layanan yang sesuai dengan standar keadilan yang berlaku.

4. Kewajiban Konsumen dalam Asuransi

Kewajiban konsumen dalam asuransi merupakan bagian penting dari hubungan antara konsumen dan perusahaan asuransi. Dengan memenuhi kewajibannya, konsumen membantu menciptakan hubungan yang saling menguntungkan dan memudahkan perusahaan asuransi untuk menjalankan fungsinya secara profesional. Berikut adalah kewajiban konsumen yang diatur dalam regulasi terkait:¹⁵

a. Memberikan Informasi yang Benar dan Jujur

Konsumen memiliki kewajiban untuk memberikan informasi yang akurat dan jujur saat mengajukan aplikasi asuransi. Informasi ini meliputi data pribadi, seperti nama, usia, pekerjaan, serta riwayat kesehatan untuk produk asuransi jiwa dan kesehatan. Jika objek yang

¹⁵ Neni Sri Imaniyati, "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Dalam Sengketa Kalam Asuransi," *jurnal Hukum Bisnis* 30, no. 1 (2011): 1–21.

diasuransikan adalah aset, seperti kendaraan atau properti, konsumen harus memberikan rincian nilai aset, kondisi fisik, atau informasi terkait lainnya. Ketidakjujuran dalam memberikan informasi dapat menimbulkan konsekuensi serius, termasuk pembatalan polis atau penolakan klaim. Oleh karena itu, konsumen diharapkan memahami pentingnya kejujuran dalam menyampaikan data yang relevan kepada perusahaan asuransi.

b. Membayar Premi Tepat Waktu

Kewajiban utama konsumen dalam asuransi adalah membayar premi sesuai jadwal yang telah disepakati dalam polis. Premi ini merupakan kompensasi yang harus dibayar oleh konsumen untuk mendapatkan perlindungan asuransi. Keterlambatan atau kegagalan dalam membayar premi dapat menimbulkan dampak, seperti penangguhan manfaat perlindungan hingga pembatalan otomatis polis (*lapse policy*). Untuk menghindari hal ini, konsumen disarankan untuk mematuhi jadwal pembayaran dan menjaga komunikasi dengan perusahaan asuransi jika menghadapi kendala pembayaran.

Mematuhi Ketentuan dalam Polis

c. Konsumen wajib membaca, memahami, dan mematuhi setiap syarat serta ketentuan yang tercantum dalam polis. Ketentuan ini meliputi kewajiban untuk menjaga objek asuransi, seperti melakukan perawatan rutin pada kendaraan atau mematuhi peraturan keselamatan bagi properti. Selain itu, konsumen harus melaporkan perubahan informasi yang relevan, seperti pindah alamat, perubahan kondisi objek asuransi, atau perubahan data pribadi lainnya. Mematuhi ketentuan ini memastikan bahwa perlindungan tetap berlaku dan klaim dapat diproses sesuai aturan.

d. Melaporkan Klaim dengan Dokumen Lengkap

Dalam situasi di mana klaim perlu diajukan, konsumen wajib menyampaikan laporan secara tepat waktu dan melampirkan dokumen pendukung yang lengkap. Dokumen ini biasanya mencakup laporan kerugian atau kecelakaan, bukti kepemilikan, dan dokumen lain sesuai ketentuan dalam polis. Kelengkapan dokumen mempercepat proses verifikasi dan membantu perusahaan asuransi menilai validitas klaim

secara akurat. Ketidaklengkapan dokumen dapat menyebabkan penundaan atau bahkan penolakan klaim. Oleh karena itu, konsumen disarankan untuk memahami prosedur klaim yang ditetapkan dan memastikan semua persyaratan terpenuhi.

Potensi Masalah dalam Asuransi dan Perlindungan Konsumen.

Dalam industri asuransi, meskipun bertujuan untuk memberikan perlindungan, masih terdapat beberapa potensi masalah yang dapat merugikan konsumen. Berikut adalah penjelasan mengenai potensi masalah dalam asuransi dan perlindungan konsumen yang perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut:¹⁶

1. Masalah Ketidakjelasan atau Ketidaksesuaian dalam Polis

Salah satu masalah yang sering muncul dalam industri asuransi adalah ketidakjelasan atau ketidaksesuaian dalam ketentuan polis. Beberapa konsumen mungkin tidak sepenuhnya memahami istilah-istilah yang tercantum dalam polis asuransi, seperti pengecualian, ketentuan klaim, atau cakupan perlindungan. Ketidaktahuan ini dapat menyebabkan kesalahpahaman antara konsumen dan perusahaan asuransi, yang pada akhirnya berujung pada penolakan klaim atau ketidakpuasan terhadap manfaat yang diterima.

Selain itu, ada kasus di mana ketentuan polis yang tidak sesuai dengan harapan konsumen atau bahkan tidak adil dapat menyebabkan ketegangan antara konsumen dan perusahaan asuransi. Misalnya, polis asuransi yang tidak secara jelas mencantumkan risiko-risiko tertentu yang tidak ditanggung atau adanya perubahan ketentuan tanpa pemberitahuan yang memadai. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan asuransi untuk menjelaskan polis secara rinci dan transparan, serta memastikan bahwa konsumen memahami setiap detail yang ada di dalamnya.

2. Penundaan Pembayaran Klaim Asuransi

Masalah penundaan pembayaran klaim adalah salah satu isu utama yang dapat merugikan konsumen. Setelah terjadinya risiko yang diasuransikan, konsumen berharap klaim mereka diproses secara cepat dan

¹⁶ Ashabul Kahpi, "Penyelesaian Sengketa Konsumen Sebagai Wujud Perlindungan Konsumen Muslim," *El-Iqthisadi: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Hukum* 1, no. 1 (2019): 68–88, <https://doi.org/10.24252/el-iqthisadi.v1i1.9907>.

efisien. Namun, dalam beberapa kasus, perusahaan asuransi mungkin menunda pembayaran klaim tanpa alasan yang jelas atau sah, yang menyebabkan kesulitan finansial bagi konsumen yang membutuhkan dana tersebut segera.

Penundaan klaim sering kali terjadi karena alasan administratif, seperti kurangnya dokumen yang dianggap penting oleh perusahaan asuransi atau ketidaklengkapan informasi dari konsumen. Meskipun hal ini dapat dimengerti dalam beberapa kasus, penundaan klaim yang tidak wajar dan berlarut-larut tetap menjadi masalah yang harus diatasi. Perusahaan asuransi perlu memastikan bahwa proses klaim dilakukan secara transparan dan sesuai dengan ketentuan yang ada di polis, agar konsumen dapat merasa aman dan dihargai.

3. Praktik Asuransi yang Tidak Adil

Praktik asuransi yang tidak adil dapat mencakup berbagai hal, seperti iklan yang menyesatkan, pengenaan biaya berlebihan (*overcharging*), atau menawarkan polis dengan manfaat yang tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan. Praktik misleading, seperti menyembunyikan informasi penting atau memberikan janji yang tidak dapat dipenuhi, sering kali menyebabkan konsumen merasa tertipu. Misalnya, perusahaan asuransi dapat memasarkan produk dengan klaim yang terlalu baik untuk menjadi kenyataan, tetapi dalam prakteknya tidak memberikan perlindungan sesuai harapan.

Selain itu, adanya biaya tersembunyi atau *overcharging* juga menjadi masalah yang sering dikeluhkan konsumen. Biaya ini bisa berupa premi yang lebih tinggi daripada yang seharusnya atau biaya administrasi yang tidak dijelaskan dengan jelas. Dalam hal ini, konsumen berhak untuk mendapatkan penjelasan yang jelas dan transparan mengenai semua biaya yang terlibat sebelum membeli polis.

4. Penyalahgunaan Data Pribadi Konsumen oleh Perusahaan Asuransi

Di era digital saat ini, penyalahgunaan data pribadi konsumen menjadi salah satu masalah utama yang semakin relevan. Perusahaan asuransi mengumpulkan data pribadi konsumen, termasuk riwayat medis, kondisi kesehatan, serta data finansial untuk menentukan premi dan memberikan perlindungan yang sesuai. Namun, jika perusahaan asuransi tidak menjaga kerahasiaan data ini dengan baik atau menyalahgunakan data

untuk tujuan yang tidak sah, hal ini dapat merugikan konsumen.

Penyalahgunaan data dapat mencakup penjualan data kepada pihak ketiga tanpa izin konsumen atau penggunaan data untuk keperluan yang tidak ada hubungannya dengan perlindungan asuransi, seperti iklan yang ditargetkan atau praktik pemasaran yang tidak etis. Selain itu, kebocoran data pribadi yang terjadi karena kelalaian atau serangan siber juga menjadi ancaman bagi privasi konsumen. Oleh karena itu, perusahaan asuransi harus mematuhi peraturan perlindungan data pribadi, seperti yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP), untuk memastikan bahwa data konsumen terlindungi dengan baik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Asuransi memainkan peran yang sangat penting dalam memberikan perlindungan finansial terhadap risiko yang dihadapi konsumen, baik dalam kehidupan pribadi maupun dalam bisnis. Berdasarkan pembahasan mengenai hak dan kewajiban konsumen dalam asuransi, dapat disimpulkan bahwa konsumen memiliki hak-hak yang penting untuk dilindungi, seperti hak atas informasi yang jelas, hak atas klaim yang adil, hak atas kenyamanan dan keamanan, serta hak atas perlakuan yang adil.

Namun, dalam praktiknya, terdapat berbagai potensi masalah yang dapat merugikan konsumen, seperti ketidakjelasan atau ketidaksesuaian dalam polis, penundaan pembayaran klaim, praktik asuransi yang tidak adil (*misleading*, *overcharging*), serta penyalahgunaan data pribadi konsumen. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan asuransi untuk memastikan transparansi, kejelasan, dan integritas dalam setiap aspek layanan mereka, mulai dari penjelasan produk hingga pemrosesan klaim.

Agar industri asuransi dapat berfungsi secara optimal, dibutuhkan kesadaran dan pemahaman yang baik dari konsumen mengenai hak dan kewajiban mereka, serta regulasi yang mengatur sektor ini. Selain itu, perusahaan asuransi harus meningkatkan transparansi dan komunikasi dengan konsumen, serta memastikan bahwa semua klaim diproses secara adil dan tepat waktu. Dengan demikian, asuransi dapat menjadi instrumen perlindungan yang efektif dan menguntungkan bagi semua pihak yang terlibat.

Saran

Dalam penulisan makalah ini diharapkan dapat membantu pembacadalam memahami materi dengan judul “Hak Dan Kewajiban Konsumen Dalam Asuransi Perspektif UU Perlindungan Konsumen” yang telah disampaikan di atas, dengan berbagai keterbatasan bahan referensi dan pengalaman dalam menyusun makalah ini. Sebagai pertimbangan, penyusun menyarankan agar pembaca dapat mencari literatur lain supaya dapat melengkapi materi yang belum sempurna dalam makalah ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrita, Indra, dan Wilda Arifalina. “Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Asuransi Jiwa terhadap Tertanggung dalam Pembayaran Klaim Asuransi.” *Jurnal Hukum Respublica* 20, no. 2 (2021): 1–12. <https://doi.org/10.31849/respublica.v20i2.7232>.
- Ajib, Muhammad. *Asuransi Syariah. Asuransi Syariah*. Jakarta: Rumah Fiqih Publishing, 2019.
- Fazri, Fanisyah, dan Lili Kurniawan. “Aspek Hukum Pelaksanaan Perjanjian Asuransi.” *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi* 2, no. 6 (2021): 772–84. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v2i6.641>.
- Jamaluddin, J., dan R. A. Zahid. “Reinterpretasi Ketetapan Hukum Asuransi Perspektif Hukum Islam.” *Indonesian Journal of Humanities and Social Sciences* 4, no. 2 (2023): 477–98. <https://ejournal.iai-tribakti.ac.id/index.php/IJHSS>.
- Kahpi, Ashabul. “Penyelesaian Sengketa Konsumen Sebagai Wujud Perlindungan Konsumen Muslim.” *El-Iqthisadi: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Hukum* 1, no. 1 (2019): 68–88. <https://doi.org/10.24252/el-iqthisadi.v1i1.9907>.
- Kania, Dwi Sekar. “Perhitungan Premi Risiko Asuransi Kendaraan Bermotor Berdasarkan Data Frekuensi dan Besar Klaim.” *Jurnal Riset Statistika*, no. 2005 (2022): 111–18. <https://doi.org/10.29313/jrs.v2i2.1295>.
- Neni Sri Imaniyati. “Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Dalam Sengketa Kalam Asuransi.” *jurnal Hukum Bisnis* 30, no. 1 (2011): 1–21.
- Nezha, Rachidi. “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian,” 1–203, 2014.

Njatrijani, Rinitami, Putri Ayu Sutrisno, dan Cantika Assyifani Primastito. “Peran Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai Badan Pengawas Terhadap Fenomena Gagal Bayar Polis Asuransi Di Indonesia” 6, no. 2 (2024): 149–68.

Octaviani, Erina. “Implementasi Polis Asuransi Syariah Perjalanan Umrah (Aspu) Yang Diterbitkan Oleh Asosiasi Asuransi Syariah Indonesia (Aasi) Bagi Jemaah Umrah Di Masa Pandemi Covid-19.” *Jurnal Administrasi Bisnis Terapan* 5, no. 1 (2022). <https://doi.org/10.7454/jabt.v5i1.1038>.

PEREZ, JOSE ROMERO. “PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PEMEGANG POLIS ASURANSI MENURUT UU NO. 40 TAHUN 2014 TENTANG PERASURANSIAN.” *Lex Crimen* 85, no. 1 (2016): 6.

Santri, Selvi Harvia. “Penerapan prinsip indemnititas pada asuransi kendaraan bermotor.” *UIR Law Review* 3, no. 1 (2019): 31–37.

Selvi Harvia Santri. “Prinsip Utmost Good Faith Dalam Perjanjian Asuransi Kerugian.” *UIR Law Review* 01, no. Asuransi (2017): 79.

Setiawati Ns. “Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Polis Asuransi Dalam Menyelesaikan Sengketa Klaim Asuransi.” *Spektrum Hukum* 15, no. 2 (2018): 169–94.

Thabrany, Hasbullah. *Dasar-Dasar Asuransi Kesehatan*. JAKARTA: PAMJAKI, 2005. www.pamjaki.org.

Tirta, Muhammad, Aji Nugroho, Arikha Saputra, Hukum Bahasa, Universitas Stikubank, dan Unisbank Semarang. “Hak Subrograsi Perusahaan Asuransi Terhadap Kendaraan Yang Di Asuransikan” 11, no. 3 (2022): 1539–46. <https://doi.org/10.35335/legal.xx.xx>.

Wetmen Sinaga. “Tinjauan Yuridis Terhadap Hak Dan Kepentingan Pemegang Polis Asuransi.” *Jurnal Hukum to-ra: Hukum Untuk Mengatur dan Melindungi Masyarakat* 8, no. 3 (2022): 341–56. <https://doi.org/10.55809/tora.v8i3.161>.

Zanariyah, Sri. *Buku Ajar Hukum Asuransi*, 2024.