

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Industri asuransi memiliki peran strategis dalam perekonomian suatu negara sebagai instrumen perlindungan finansial dan mitigasi risiko. Perkembangan industri asuransi di Indonesia terus mengalami peningkatan, baik dari segi jumlah perusahaan asuransi, premi yang dihimpun, maupun jumlah pemegang polis. Menurut data Otoritas Jasa Keuangan (OJK), total pendapatan premi industri asuransi di Indonesia mencapai Rp276,46 triliun pada tahun 2021, yang mencerminkan kontribusi signifikan sektor ini dalam mendukung stabilitas ekonomi nasional.

Namun, seiring dengan pertumbuhan ini, berbagai persoalan hukum muncul, khususnya terkait perlindungan hukum terhadap nasabah pemegang polis. <sup>1</sup>Posisi nasabah seringkali berada pada pihak yang lebih lemah dalam kontrak asuransi, mengingat sebagian besar klausul polis disusun secara sepihak oleh perusahaan asuransi. Fenomena ini menunjukkan perlunya kajian lebih mendalam mengenai perlindungan hukum bagi pemegang polis dalam industri asuransi. <sup>2</sup>

Kontrak asuransi seringkali bersifat *adhesion contract* atau perjanjian baku, di mana nasabah hanya memiliki opsi untuk menerima atau menolak tanpa dapat bernegosiasi mengenai isi perjanjian. Dalam praktiknya, ketentuan tersebut dapat merugikan nasabah, terutama jika terjadi sengketa atau penolakan klaim. Banyak kasus menunjukkan bahwa nasabah tidak memahami sepenuhnya hak dan kewajibannya sebagai pemegang polis karena kurangnya transparansi dan kompleksitas klausul polis. <sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Widjaja, Gunawan, & Ahmad Yani. 2001. Hukum Tentang Perlindungan Konsumen. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama

<sup>2</sup> Karima, S. M. (2021). KONSEKUENSI HUKUM WANPRESTASI DALAM JUAL BELI CENGKEH T. 13(April), 58–76.

Contoh kasus yang relevan adalah Putusan Mahkamah Agung No. 1651 K/Pdt/2018, di mana terjadi sengketa antara pemegang polis dan perusahaan asuransi terkait penolakan klaim. Dalam kasus ini, nasabah merasa dirugikan karena interpretasi sepihak perusahaan terhadap ketentuan polis.<sup>3</sup> Kasus serupa banyak terjadi, menunjukkan perlunya kepastian hukum yang lebih jelas terkait hak-hak pemegang polis.

Lebih lanjut, ketidakseimbangan posisi antara nasabah dan perusahaan asuransi menunjukkan adanya asimetri informasi yang signifikan. Hal ini bertentangan dengan prinsip keadilan dalam hukum kontrak yang diatur dalam Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata), di mana perjanjian harus dibuat berdasarkan kesepakatan yang bebas dan tidak merugikan salah satu pihak. Perlindungan hukum terhadap nasabah asuransi di Indonesia telah diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan, antara lain:<sup>4</sup>

1. Undang-Undang No. 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian

UU ini menjadi dasar hukum utama dalam mengatur penyelenggaraan kegiatan usaha asuransi di Indonesia. Pasal 2 UU Perasuransian menegaskan pentingnya penyelenggaraan asuransi yang transparan, akuntabel, dan melindungi kepentingan pemegang polis.

2. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Dalam UU Perlindungan Konsumen, pemegang polis diakui sebagai konsumen yang berhak mendapatkan informasi yang jelas dan akurat mengenai produk asuransi yang ditawarkan (Pasal 4).

3. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK)

OJK sebagai lembaga pengawas industri keuangan memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengawasi kegiatan usaha asuransi. Salah satu regulasi penting adalah

---

<sup>3</sup> Suparman Sastrawidjaja, *Aspek-Aspek Hukum Asuransi Dan Surat Berharga*, (Bandung : Alumni, 1997), hal 1.

<sup>4</sup> Hadjon, Philipus M. (1987). *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*. Surabaya: Bina Ilmu.

POJK No. 69/POJK.05/2016 tentang Penyelenggaraan Usaha Perasuransian, yang mewajibkan perusahaan asuransi untuk memberikan informasi yang transparan dan melaksanakan kewajiban pembayaran klaim secara tepat waktu.

Meskipun regulasi telah ada, implementasi di lapangan masih menghadapi berbagai tantangan. Banyak nasabah merasa tidak mendapatkan keadilan dalam penyelesaian sengketa asuransi, baik melalui jalur litigasi maupun non-litigasi. Terdapat beberapa permasalahan yang sering dihadapi oleh pemegang polis dalam praktik perlindungan hukum. Klausul baku dalam polis asuransi seringkali mengandung ketentuan yang merugikan nasabah. Misalnya, pengecualian klaim yang tidak dijelaskan secara transparan kepada nasabah saat pembelian polis. Hal ini bertentangan dengan prinsip transparansi yang diatur dalam UU Perlindungan Konsumen. Penyelesaian sengketa melalui litigasi seringkali memakan waktu lama dan biaya tinggi, sehingga nasabah enggan menempuh jalur hukum. Alternatif penyelesaian sengketa melalui Badan Mediasi Asuransi Indonesia (BMAI) dan OJK juga belum sepenuhnya optimal dalam memberikan kepastian hukum kepada nasabah (Santoso, 2020). Lanjut, tingkat literasi keuangan masyarakat Indonesia, termasuk pemahaman tentang asuransi, masih rendah. Hal ini menyebabkan nasabah seringkali tidak memahami hak dan kewajibannya sebagai pemegang polis.<sup>5</sup>

Meskipun regulasi telah memberikan dasar hukum yang kuat untuk melindungi nasabah asuransi, implementasinya di lapangan masih jauh dari ideal. Faktor-faktor seperti lemahnya pengawasan, rendahnya kepatuhan perusahaan asuransi, dan terbatasnya akses nasabah terhadap mekanisme penyelesaian sengketa menjadi tantangan tersendiri. Selain itu, perlu adanya peningkatan peran OJK sebagai regulator untuk memastikan kepatuhan perusahaan

---

<sup>5</sup> Sastrawidjaja, Man Suparman dan Endang. 1997. Hukum Asuransi : Perlindungan Tertanggung Asuransi Deposito Usaha

