

**UPAYA PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH ASURANSI OLEH
NEGARA DAN IKTIKAD BAIK DALAM ALTERNATIF
PENYELESAIAN SENGKETANYA**
*LEGAL PROTECTION EFFORTS FOR INSURANCE CUSTOMERS BY
THE STATE AND GOOD FAITH IN ALTERNATIVE DISPUTE
RESOLUTION*

Solihin Makmur Alam dan Christin Septina Basani

**Law Study Program, Faculty of Law and Digital Business, Maranatha Christian
University**

Korespondensi Penulis : solihin.makmur.alam@gmail.com, christinseptina@yahoo.co.id

Citation Structure Recommendation :

Alam, Solihin Makmur dan Christin Septina Basani. *Upaya Perlindungan Hukum bagi Nasabah Asuransi oleh Negara dan Iktikad Baik dalam Alternatif Penyelesaian Sengketanya*. Rewang Rencang : Jurnal Hukum Lex Generalis. Vol.6. No.12 (2025).

ABSTRAK

Industri asuransi sebagai sub-sistem dari industri keuangan diatur dengan ketat oleh regulator karena asuransi menghimpun dana masyarakat dalam bentuk premi, lalu menyalurkannya kembali ketika terjadi klaim risiko di kemudian hari. Walaupun telah ada regulasi yang ketat, pada kenyataannya hak nasabah asuransi seringkali dilanggar. Atas dasar itu, tujuan penelitian adalah mengkaji apa dan bagaimana upaya perlindungan hukum bagi nasabah asuransi oleh negara dan iktikad baik dalam alternatif penyelesaian sengketanya, dengan ruang lingkup perusahaan asuransi yang *solven* dan *insolven*. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif. Upaya perlindungan hukum dapat berifat preventif dan represif. Upaya preventif sebelum terjadi sengketa adalah penguatan regulasi, memperketat pembinaan dan pengawasan terhadap industri asuransi, serta memberikan edukasi dan sosialisasi kepada nasabah maupun masyarakat. Upaya represif setelah terjadi sengketa diberikan melalui putusan pengadilan, yang ditempuh oleh nasabah melalui gugatan hukum. Upaya represif juga diberikan oleh otoritas melalui teguran/peringatan tertulis, sanksi administratif berupa pembatasan/pembekuan kegiatan usaha ataupun denda, pencabutan izin usaha, dan melakukan penyidikan tindak pidana di bidang asuransi. APS (Alternatif Penyelesaian Sengketa) merupakan upaya hukum di luar pengadilan yang difasilitasi oleh LAPS-SJK (Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa – Sektor Jasa Keuangan) yang sejak 01 Januari 2021 menggantikan BMAI (Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia). Iktikad baik nasabah asuransi dan perusahaan asuransi sangat dibutuhkan di dalam APS. Kehadiran UUP2SK (Undang-Undang Tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Jasa Keuangan) yang mendelegasikan LPS

(Lembaga Penjamin Simpanan) sebagai LPP (Lembaga Penjamin Polis) sebagaimana diamanatkan oleh Pasal 53 UU 40/2014 Tentang Perasuransian, merupakan upaya perlindungan nasabah asuransi oleh negara terhadap perusahaan asuransi yang *insolven*.

Kata kunci: Alternatif Penyelesaian Sengketa, Iktikad Baik, Nasabah Asuransi, Perlindungan Hukum

ABSTRACT

The insurance industry, as a sub-system of the financial industry, is strictly regulated by regulators because insurance collects public funds in the form of premiums and then distributes them again when claims arise in the future. Despite strict regulations, in reality, the rights of insurance customers are often violated. Based on this, the purpose of this study is to examine what and how the state provides legal protection for insurance customers and good faith in alternative dispute resolution, with a scope covering solvent and insolvent insurance companies. The research method used is normative juridical. Legal protection efforts can be preventive and repressive. Preventive efforts before a dispute occurs include strengthening regulations, tightening guidance and supervision of the insurance industry, and providing education and socialization to customers and the public. Repressive measures after a dispute occurs are provided through court decisions, which are pursued by customers through legal action. Repressive measures are also provided by the authorities through written warnings, administrative sanctions in the form of restrictions/freezing of business activities or fines, revocation of business licenses, and conducting criminal investigations in the insurance sector. ADR (Alternative Dispute Resolution) is a legal effort outside of court facilitated by LAPS-SJK (Alternative Dispute Resolution Institution – Financial Services Sector) which, since 01 January 2021, has replaced BMAI (Indonesian Insurance Mediation and Arbitration Agency). Good faith on the part of insurance policyholders and insurance companies is essential in ADR. The enactment of the UUP2SK (Law on the Development and Strengthening of the Financial Services Sector), which delegates the LPS (Deposit Insurance Agency) as the LPP (Policy Guarantee Agency) as mandated by Article 53 of Law 40/2014 on Insurance, is an effort by the state to protect insurance customers from insolvent insurance companies.

Keywords: Good Faith, Alternative Dispute Resolution, Legal Protection Efforts

A. PENDAHULUAN

Sebagai bagian dari suatu sub-sistem industri keuangan, industri asuransi telah diatur dengan sangat ketat oleh regulator dikarenakan fungsi perusahaan asuransi adalah sebagai lembaga yang menghimpun dana masyarakat (nasabah) dalam bentuk premi dan kemudian menyalurkannya kembali kepada masyarakat (nasabah yang membayarkan premi) ketika terjadi risiko di kemudian hari.¹

¹ Pasal 246 KUHD, Staatsblad 1847 No.23 (selanjutnya KUHD)

Kendatipun sudah ada regulasi yang sangat ketat, dalam praktik di lapangan, seringkali hak nasabah asuransi justru dilanggar oleh perusahaan asuransi itu sendiri. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji apakah upaya perlindungan hukum bagi nasabah asuransi yang diberikan oleh negara dan bagaimanakah implementasinya, serta iktikad baik dalam alternatif penyelesaian sengketa. Ruang lingkup penelitian adalah atas perusahaan asuransi yang *solven* dan *insolven*.

Menurut Pembukaan UUD 1945 alinea keempat, salah satu tujuan bernegara adalah untuk melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia. Hal ini dipertegas kembali di dalam Pasal 28D ayat (1) UUD 1945, di mana tujuan negara hukum adalah untuk memberikan keadilan, kepastian, kemanfaatan, perlindungan, jaminan, dan pengakuan atas hak-hak warga negara. Atas dasar itu, upaya perlindungan hukum yang diberikan oleh negara bagi nasabah asuransi terdiri atas perlindungan hukum yang sifatnya pencegahan sebelum sengketa asuransi terjadi (*preventif*) dan perlindungan hukum yang sifatnya penindakan setelah sengketa atas asuransi terjadi (*represif*). Perlindungan hukum yang bersifat pencegahan, dilakukan oleh negara dengan memberikan kewenangan kepada otoritas untuk membuat regulasi yang ketat di dalam mengatur industri asuransi, menugaskan otoritas untuk melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pelaku usaha di bidang industri asuransi, serta mendelegasikan tugas kepada otoritas untuk memberikan edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat (pada umumnya) dan nasabah asuransi (pada khususnya) mengenai hak dan kewajiban mereka atas asuransi. Di sisi lain, perlindungan hukum yang bersifat penindakan, dilakukan oleh negara melalui putusan hakim yang dapat ditempuh oleh nasabah asuransi melalui gugatan hukum di pengadilan. Upaya hukum represif juga dilakukan oleh otoritas dengan memberikan teguran / peringatan tertulis, sanksi administrasi berupa pembatasan / pembekuan kegiatan usaha ataupun denda, mencabut izin operasi, serta menyidik tindak pidana di bidang asuransi terhadap pelaku usaha industri asuransi yang nakal.

APS (Alternatif Penyelesaian Sengketa) yang terdiri dari mediasi, arbitrase, dan pendapat mengikat, ialah upaya hukum di luar pengadilan yang difasilitasi oleh LAPS-SJK (Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa – Sektor Jasa Keuangan),

yang sejak 01 Januari 2021 telah menggantikan BMAI (Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia). Ironisnya, masih ada 6 Jurnal terbitan 2023 ke atas yang masih mengutip BMAI sebagai lembaga yang menangani sengketa di bidang asuransi di luar pengadilan, di antaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh Chindy & Annisa Sylviana (2023),² Gomulia Oscar, et. al. (2024),³ Indiriana Nurul Hasanah, et. al. (2025),⁴ Jericho Jacsson Salur, et. al. (2025),⁵ Viane Patricia, et. al. (2024),⁶ dan Zakaria Adjie Pangestu & Latifatul Islamiyah (2023).⁷ Penelitian ini bertujuan untuk meluruskan bahwa BMAI telah demisioner sejak 01 Januari 2021 dan digantikan kedudukannya oleh LAPS-SJK. Untuk menjamin keberhasilan penyelesaian sengketa di luar pengadilan, iktikad baik dari nasabah asuransi maupun perusahaan asuransi sangatlah dibutuhkan.

Dalam kasus perusahaan asuransi yang masih *solven*, ketika sengketa asuransi dibawa ke ranah pengadilan, umumnya nasabah selalu dalam pihak yang dimenangkan, sepanjang nasabah tetap membayarkan preminya dan terdapat iktikad baik dari nasabah di dalam mengungkapkan informasi mengenai keadaan dan peristiwa yang sesungguhnya dengan benar, jelas, lengkap, dan jujur, sebelum polis asuransi ditandatangani. Namun demikian, hasil penelitian terkait penyelesaian sengketa asuransi melalui jalur non-litigasi, tidak didapatkan, karena hasil putusan dalam APS, baik mediasi, arbitrase, dan pendapat mengikat, bersifat rahasia dan tertutup.

Dalam kasus perusahaan asuransi yang *insolven*, nasabah selalu berada dalam posisi dirugikan. Hal ini dikarenakan perusahaan asuransi sudah pailit dan jumlah asetnya tidak dapat memenuhi kewajibannya, kendatipun di dalam Pasal 52 UU

² Chindy dan Annisa Sylviana, *Perlindungan Hukum terhadap Penolakan Klaim Asuransi oleh Perusahaan Asuransi (Studi Putusan Inkracht No. 1062/Pdt.G/2021/PN JKT.SEL)*, Realism: Law Review, Vol.1, No.1 (2023).

³ Gomulia Oscar dkk., *Perlindungan Hukum bagi Pemegang Asuransi Jiwa yang Berkepastian Hukum*, Jurnal Sosial dan Sains, Vol.4, No.9 (2024).

⁴ Indiriana Nurul Hasanah, dkk., *Perlindungan Hukum bagi Pemegang Polis dalam Sengketa Asuransi di Indonesia*, Jurnal Hukum dan Kewarganegaraan, Vol.11, No.9 (2025).

⁵ Jericho Jacsson Salur, dkk., *Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Polis Asuransi Kesehatan Berdasarkan Hukum Positif di Indonesia*, Lex Privatum, Vol.15, No.4 (2025).

⁶ Viane Patricia, dkk., *Upaya Penyelesaian Permasalahan Perasuransian oleh Badan Asuransi Indonesia*, Journal of Law Education and Business, Vol.2, No.2 (2024).

⁷ Zakaria Adjie Pangestu dan Latifatul Islamiyah, *Perlindungan Hukum Pemegang Polis Asuransi Berdasarkan Sistem Hukum Indonesia*, MA'MAL: Jurnal Laboratorium Syariah dan Hukum, Vol.4, No.6 (2023).

40/2014 Tentang Perasuransian telah diatur bahwa nasabah asuransi merupakan kreditor preferen (setelah kewajiban kepada negara dipenuhi). Akibatnya, aset perusahaan asuransi *insolven* yang dinyatakan pailit tersebut, setelah disita dan dilelang oleh kurator, hasilnya dibagi secara proporsional kepada nasabah asuransi, yang mana nilai pembagiannya jauh di bawah nilai manfaat sebagaimana tertera di dalam polis asuransi. Dengan demikian, keberadaan LPP (Lembaga Penjamin Polis) sebagaimana diamanatkan di dalam Pasal 53 UU 40/2014 Tentang Perasuransian, yang telah didelegasikan kepada LPS (Lembaga Penjamin Simpanan) sebagaimana diamanatkan di dalam UU 4/2023 Tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Jasa Keuangan (P2SK) menjadi sangat penting urgensinya untuk diimplementasikan. Dalam kasus perusahaan asuransi yang *insolven* ini, selain juga menunjukkan lemahnya tata kelola perusahaan yang baik (di level manajemen dan pemegang saham pengendali perusahaan), juga mencerminkan lemahnya pembinaan dan pengawasan yang dilakukan oleh regulator (OJK / Otoritas Jasa Keuangan) atas industri asuransi.

Berdasarkan latar belakang sebagaimana diuraikan di atas, maka pokok permasalahan yang hendak diteliti adalah sebagai berikut:

1. Apa dan bagaimana upaya perlindungan hukum bagi nasabah asuransi yang diberikan oleh negara?
2. Apa dan bagaimana alternatif penyelesaian sengketa bagi nasabah asuransi yang bersengketa?

Metode Penelitian dalam jurnal ini adalah metode penelitian yuridis normatif. Di dalam metode ini, kebenaran dalam suatu penelitian hukum yang dilakukan, ditemukan melalui cara berpikir deduktif semata dengan kriteria kebenaran koheren. Hal ini berarti bahwa dalam konteks perlindungan hukum bagi nasabah asuransi, maka aturan hukum positif yang digunakan sebagai norma untuk melindungi nasabah asuransi didasarkan pada teori hierarki peraturan perundang-undangan. Di dalam metode penelitian yuridis normatif, kebenaran di dalam suatu penelitian sudah dinyatakan *reliable* (dapat diandalkan) tanpa harus melalui proses pengujian atau verifikasi. Hal ini juga berlaku dalam hal perlindungan hukum bagi nasabah asuransi, di mana apabila negara telah memberikan perlindungan hukum bagi nasabah asuransi sesuai dengan semua aturan hukum positif yang sudah ada,

maka negara disebut telah memberikan perlindungan hukum bagi nasabah asuransi, tanpa perlu lagi dipertanyakan apakah aturan hukum positif yang ada ini benar atau tidak, karena aturan hukum positif yang ada ini sudah dianggap benar dengan sendirinya atau sudah dinyatakan *reliable* (dapat diandalkan), tanpa harus melalui proses pengujian atau verifikasi.

Aturan hukum positif yang digunakan di dalam penelitian ini adalah KUHD; KUHPerdara; UU 40/2014 Tentang Perasuransian; UU 8/1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK); UU 30/1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa; UU 21/2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan (UU OJK) serta seluruh Peraturan Turunannya; dan UU 4/2023 Tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Jasa Keuangan (P2SK).

B. PEMBAHASAN

1. Upaya Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Asuransi Oleh Negara

Perlindungan hukum menurut peraturan perundang-undangan di Indonesia adalah segala upaya yang dilakukan oleh negara, khususnya melalui aparat penegak hukum, untuk menjamin, melindungi, dan memberikan kepastian hukum atas hak-hak warga negara dari ancaman, pelanggaran, atau kerugian.⁸ Inti dari perlindungan hukum adalah menciptakan suatu kondisi di mana setiap orang diperlakukan sama di hadapan hukum dan hak-hak konstitusionalnya dihormati. Perlindungan hukum terdiri atas:

a. Upaya perlindungan hukum preventif (pencegahan)

Upaya perlindungan hukum preventif yang diberikan oleh negara, yang pertama adalah menugaskan regulator untuk memformulasikan regulasi yang ketat. Terdapat banyak hukum positif di Indonesia yang menempatkan nasabah asuransi dalam posisi yang dilindungi secara kuat / diuntungkan, di antaranya adalah Pasal 246, Pasal 251, dan Pasal 255 KUHD (yang merupakan *lex specialis* dari KUHPerdara); Pasal 1243, Pasal 1320, dan Pasal 1338 KUHPerdara; UU 40/2014 Tentang Perasuransian; UU 8/1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK);

⁸ Gomulia Oscar, dkk.. *Perlindungan Hukum Bagi Pemegang Asuransi Jiwa yang Berkepastian Hukum*, Jurnal Sosial dan Sains, Vol.4, No.9 (2024).

UU 21/2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan (UU OJK) beserta seluruh peraturan turunannya; dan UU 4/2023 Tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Jasa Keuangan (P2SK).

UU 40/2014 Tentang Perasuransian yang merupakan amandemen dari UU 2/1992 Tentang Usaha Perasuransian bahkan memberikan penekanan yang lebih kuat pada perlindungan pemegang polis, tertanggung, atau peserta, melalui mekanisme pengawasan yang lebih ketat, ketimbang UU sebelumnya yang lebih fokus kepada pengaturan pendirian dan operasional perusahaan asuransi. UU perubahan ini juga mengamankan pembentukan LPP (Lembaga Penjamin Polis), yang bertugas menjamin kewajiban perusahaan asuransi yang dicabut izin usahanya kepada pemegang polis asuransi. UU ini juga diterbitkan sebagai respon atas terbitnya UU 21/2011 Tentang OJK, di mana OJK merupakan regulator yang sekaligus melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap industri asuransi menggantikan peran Menteri Keuangan (yang sebelumnya diwakili oleh BAPEPAM-LK / Badan Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan).

Perubahan terbaru mengenai perlindungan terhadap nasabah asuransi adalah dengan terbitnya UU 4/2023 Tentang P2SK, di mana LPS (Lembaga Penjamin Simpanan) ditetapkan sebagai LPP (Lembaga Penjamin Polis). Namun demikian, fungsi LPS untuk menjamin polis asuransi baru mulai efektif 01 Januari 2028, karena LPS sendiri diberi waktu 5 tahun sejak UU P2SK diundangkan (12 Januari 2023) untuk mempersiapkan PPP (Program Penjaminan Polis). Saat ini LPS sedang dalam tahapan menyusun struktur organisasi LPP dan memformulasikan Peraturan Pemerintah sebagai aturan pelaksanaan dari UU P2SK mengenai PPP. Dengan demikian, sejak ditetapkannya UU 40/2014 sampai dengan sekarang, Indonesia memang belum memiliki Lembaga Penjamin Polis sebagaimana diamanatkan di dalam UU 40/2014 Tentang Perasuransian.

Upaya preventif kedua yang diberikan oleh negara untuk melindungi nasabah asuransi adalah menugaskan regulator untuk melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pelaku dari usaha industri asuransi,

baik dari segi manajemen risiko, tata kelola perusahaan, pemasaran (penjualan produk), pelayanan nasabah, dan penanganan keluhan nasabah (*internal dispute resolution*). Dalam kasus yang terjadi pada perusahaan asuransi yang *insolven*, seperti PT Asuransi Jiwa Bakrie Life (2008),⁹ PT Asuransi Jiwa Bumi Asih Jaya (2013),¹⁰ PT Asuransi Jiwasraya (2019),¹¹ dan PT Asuransi Kresna Life (2020),¹² selain menunjukkan lemahnya tata kelola perusahaan yang baik, lemahnya manajemen risiko perusahaan asuransi yang hati-hati (*prudent*) dan konservatif, serta kurangnya iktikad baik dari manajemen perusahaan asuransi maupun pemegang saham pengendalinya, OJK sebagai regulator juga dinilai lemah dan gagal di dalam membina dan mengawasi perusahaan asuransi tersebut, sehingga mereka mengalami kerugian dan gagal bayar terhadap nasabahnya. Dalam kasus perusahaan asuransi yang mengalami kerugian dan gagal bayar sebelum diterbitkannya UU 21/2011 Tentang OJK, yang dalam hal ini adalah PT Asuransi Jiwa Bakrie Life (2008), BAPEPAM-LK sebelumnya telah dianggap gagal secara organisasi dan kelembagaan di dalam membina dan mengawasi industri asuransi. Oleh karena itu, dibentuklah OJK berdasarkan UU 21/2011 untuk mengatur regulasi serta membina dan mengawasi pelaku usaha industri keuangan pada umumnya dan pelaku usaha industri asuransi pada khususnya. Namun demikian, menariknya sejak diterbitkannya UU 21/2011 Tentang OJK, justru jumlah perusahaan asuransi yang mengalami kerugian dan gagal bayar tidak berkurang, di antaranya adalah yang dialami oleh PT Asuransi Jiwa Bumi Asih Jaya (2013), PT Asuransi Jiwasraya (2019), dan PT Asuransi Kresna Life (2020). Oleh karena itu, pergantian regulator dan pengawas dari BAPEPAM-LK ke OJK cenderung merupakan kebijakan yang hanya bersifat ganti baju saja tanpa mengubah kultur organisasi maupun kinerja,

⁹ Farida Ayu Kamdani dan Sumriyah, *Studi Kasus PT Asuransi Jiwa Bakrie Life*, Jurnal Ilmu Hukum dan Sosial, Vol.1, No.3 (2023).

¹⁰ Imam Buchari, *Menjaga Hak Pemegang Polis: Perlindungan Hukum terhadap Pailitnya Perusahaan Asuransi*, Jurnal Litigasi Amsir, Vol.11, No.2 (2024).

¹¹ Maria Vianney Lourdes Sugara, *Perlindungan Hukum bagi Nasabah Asuransi: Analisis Kasus PT Asuransi Jiwasraya*, BIMA: Journal of Business Inflation Management and Accounting, Vol.2, No.1 (2025).

¹² Gomulia Oscar dkk., *Perlindungan Hukum bagi Pemegang Asuransi Jiwa yang Berkepastian Hukum*, Jurnal Sosial dan Sains, Vol.4, No.9 (2024).

kendatipun OJK sekarang sudah merupakan lembaga yang independen dari Kementerian Keuangan.

Di samping itu, walaupun Pasal 52 UU 40/2014 Tentang Perasuransian menetapkan bahwa pemegang polis merupakan kreditor preferen (setelah kewajiban kepada negara dipenuhi), namun dalam kasus kepailitan atau gagal bayar ini, ketika aset perusahaan asuransi dilelang, hasilnya seringkali tidak mencukupi untuk menutupi uang pertanggungan nasabah sebagaimana disebutkan di dalam polis asuransi. Akibatnya, nasabah asuransi hanya mendapatkan jumlah proporsional yang pembagiannya sangat kecil dibandingkan nilai manfaat yang disebutkan di dalam polis asuransi. Kehadiran LPS sebagai LPP dalam PPP sebagaimana diamanatkan di dalam UU P2SK menjadi solusi bagi kebuntuan ini.

Upaya preventif ketiga yang diberikan oleh negara untuk melindungi nasabah asuransi adalah menugaskan regulator untuk memberikan edukasi dan sosialisasi, baik kepada masyarakat (secara umum) maupun kepada nasabah asuransi (secara khusus), mengenai hak dan kewajiban mereka atas program asuransi. Kebingungan masyarakat dan nasabah asuransi terkait dengan hak mereka untuk memperoleh pembayaran klaim yang ditolak oleh perusahaan asuransi, ternyata dilindungi oleh Pasal 246, Pasal 251, dan Pasal 255 KUHD; Pasal 1243, Pasal 1320, dan Pasal 1338 KUHPerdara; serta Pasal 4 dan Pasal 45 UUPK. Edukasi yang dilakukan oleh OJK kepada masyarakat dan nasabah asuransi akan meningkatkan literasi mengenai hak dan kewajiban dari pemegang polis. Di samping itu, sosialisasi yang dilakukan oleh OJK kepada masyarakat dapat berupa pengumuman daftar perusahaan asuransi yang bermasalah atau dalam pengawasan khusus serta daftar perusahaan asuransi yang beroperasi secara normal, yang dapat dibedakan berdasarkan nilai kapitalisasi aset atau permodalan yang dimiliki, nilai premi yang dikelola, atau nilai keuntungan yang diperoleh. Pola ini dapat mengikuti pembagian berjenjang dalam sektor perbankan seperti KUB (Kelompok Usaha Bank) 1 dengan modal inti kurang dari Rp. 6 triliun, KUB 2 dengan modal inti Rp. 6 triliun sampai Rp. 14 triliun, KUB 3 dengan modal inti Rp. 14 triliun

sampai Rp. 70 triliun, dan KUB 4 dengan modal inti lebih dari Rp. 70 triliun. Dengan publikasi semacam ini, akan membuat masyarakat dan nasabah asuransi menjadi semakin selektif di dalam memilih perusahaan asuransi, sehingga mereka terhindar dari gagal bayar klaim perusahaan asuransi.

Secara umum, keberhasilan dari upaya perlindungan hukum preventif ini sangat bergantung kepada pertama transparansi OJK sebagai pengawas di dalam industri asuransi untuk membina dan mengawasi pelaku usaha industri asuransi. Hasil dari pembinaan dan pengawasan ini harus diumumkan secara terbuka kepada masyarakat agar mereka mengetahui apa yang sudah dilakukan oleh OJK dan ini sekaligus juga sebagai bentuk pertanggungjawaban atau akuntabilitas OJK kepada publik. Keberhasilan dari upaya perlindungan hukum preventif yang kedua adalah aspek keadilan, dimana OJK tidak boleh tebang pilih di dalam menindak perusahaan asuransi yang lalai/wanprestasi dan merugikan nasabahnya. OJK harus tegas dan nyalinya tidak ciut hanya karena adanya orang kuat yang menjadi *backing* di balik perusahaan asuransi. Kesetaraan perlakuan OJK terhadap semua pelaku usaha industri asuransi, menghindari distorsi atas industri asuransi dan sekaligus meningkatkan kredibilitas OJK di mata publik sebagai regulator dan sekaligus pembina maupun pengawas dari industri asuransi. Keberhasilan dari upaya perlindungan hukum preventif yang terakhir, yang tidak kalah pentingnya adalah iktikad baik. Iktikad baik tidak hanya harus dimiliki oleh OJK selaku regulator dan sekaligus pembina maupun pengawas di dalam industri asuransi. Perusahaan asuransi (baik manajemen maupun pemegang saham pengendalinya) serta nasabah asuransi sebagai bagian dari ekosistem industri asuransi, juga semuanya wajib memiliki iktikad baik. Tanpa adanya iktikad baik dari regulator/pembina/pengawas dari industri asuransi maupun pelaku usaha industri asuransi dan nasabah asuransi, upaya perlindungan hukum preventif sehebat apapun tidak akan mampu melindungi nasabah asuransi dari tindakan curang perusahaan asuransi.

b. Upaya Perlindungan Hukum Represif (Penindakan)

Upaya perlindungan hukum represif yang diberikan oleh negara, yang pertama adalah melakukan penindakan terhadap perusahaan asuransi yang lalai / wanprestasi di dalam membayarkan klaim nasabah, melalui putusan hakim. Caranya adalah nasabah asuransi mengajukan gugatan hukum ke pengadilan. Dalam kasus perusahaan asuransi yang masih *solven*, ketika kasus penolakan pembayaran klaim ini dibawa ke ranah litigasi, umumnya pengadilan akan memberikan putusan yang memenangkan nasabah asuransi, sepanjang premi tetap terus dibayarkan dan terdapat iktikad baik dari nasabah asuransi di dalam mengungkapkan informasi dengan benar, jelas, lengkap, dan jujur mengenai keadaan dan peristiwa yang dialaminya sebelum polis asuransi ditandatangani. Beberapa kasus di bawah ini memberikan gambaran bahwa ketika nasabah asuransi mencari keadilan melalui gugatan hukum di pengadilan, putusan hakim seringkali menguntungkan pemegang polis asuransi, terkecuali premi tidak dibayarkan atau terdapat iktikad buruk dari nasabah asuransi untuk mendapatkan keuntungan sepihak dari penanggung dengan tidak memberikan informasi dengan benar, jelas, lengkap, dan jujur.

c. Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Selatan No. 1062/Pdt.G/2021/PN JKT.SEL¹³

Kasus ini dimenangkan oleh PT Asuransi Jiwa Astra karena tertanggung memiliki riwayat penyakit asma, namun ia tidak memberitahukannya kepada penanggung.

d. Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Selatan No. 662/Pdt.G/2023/PN JKT.SEL¹⁴

Kasus ini dimenangkan oleh tertanggung, di mana PT Asuransi *Allianz Life* Indonesia menolak klaim penyakit kritis dari tertanggung, padahal klausula tersebut sudah tertera di dalam polis asuransi.

¹³ Chindy dan Annisa Sylviana, *Perlindungan Hukum terhadap Penolakan Klaim Asuransi oleh Perusahaan Asuransi (Studi Putusan Inkracht No. 1062/Pdt.G/2021/PN JKT.SEL)*, *Realism: Law Review*, Vol.1, No.1 (2023).

¹⁴ Fadma Marcela Simanjuntak dan Abdul Razak Nasution, *Perlindungan Hukum terhadap Nasabah Atas Wanprestasi Perjanjian Polis Asuransi oleh Perusahaan Asuransi (Analisis Putusan Nomor 662/Pdt.G/2023/Pn Jkt.Sel)*, *Jurnal Hukum Sehasen*, Vol.11, No.1 (2025).

e. Penetapan Pengadilan Negeri Gianyar No. 3/Pdt.P/2015/PN.Gin¹⁵

PT *Zurich Topas Life* menolak klaim asuransi dari ahli waris karena nama ahli waris yang tercantum di dalam polis asuransi berbeda. Namun demikian, Pengadilan Negeri Gianyar menetapkan ahli waris sebagai penerima manfaat polis asuransi karena hakim menilai prinsip iktikad baik dari pemegang polis asuransi yang tetap terus membayarkan premi sampai dengan almarhum meninggal dunia. Hakim menilai bahwa tujuan utama dari perjanjian asuransi adalah memberikan santunan ketika risiko terjadi. Dengan demikian, hakim mengesampingkan ketidakcocokan data sebagai alibi yang diajukan oleh penanggung untuk menolak pembayaran klaim kepada ahli waris.

f. Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Selatan No. 97/Pdt.G/2020/PN.Jkt.Sel¹⁶

PT Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 menolak klaim ahli waris karena almarhum (pemegang polis asuransi) tidak pernah menyerahkan hasil *medical check up* pada saat pembukaan polis asuransi. Hakim berpendapat bahwa almarhum tetap terus membayarkan premi sampai dengan sebelum beliau meninggal dunia. Bukti penerimaan pembayaran premi yang pertama kali adalah tanggal 03 Mei 2011, telah dihadirkan di dalam persidangan. Bagi hakim, persyaratan hasil *medical check up* merupakan proses seleksi risiko oleh *underwriter* dan apabila memang tidak lolos seleksi, mengapa perusahaan asuransi tetap menerima premi dari tertanggung. Hakim menilai almarhum telah memenuhi seluruh kewajiban hukum yang sah berdasarkan perjanjian dan alasan penolakan pembayaran klaim kepada ahli waris adalah tidak berdasar.

g. Putusan Mahkamah Konstitusi No. 83/PUU-XXII/2024

MK melalui Putusan Nomor 83/PUU-XXII/2024 menyetujui sebagian uji materi atas Pasal 251 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang,

¹⁵ Indiriana Nurul Hasanah dkk.. *Perlindungan Hukum bagi Pemegang Polis dalam Sengketa Asuransi di Indonesia*, Jurnal Hukum dan Kewarganegaraan, Vol.11, No.9 (2025).

¹⁶ Naura Shafwah Ahmad dkk.. *Analisis Yuridis Penolakan Klaim Asuransi Jiwa oleh Pihak Penanggung terhadap Tertanggung: Studi Kasus Putusan Nomor 97/Pdt.G/2020/PN.Jkt.Sel*, Jurnal Krisna Law, Vol.7, No.2 (2025).

yang mengatur pembatalan polis asuransi karena kesalahan pemberitahuan atau penggelembungan fakta oleh tertanggung. Putusan tersebut menyatakan aturan itu bertentangan dengan UUD 1945 secara bersyarat, sehingga tidak mengikat secara hukum kecuali diartikan bahwa pembatalan hanya boleh dilakukan melalui kesepakatan bersama atau berdasarkan putusan pengadilan. Sebelumnya, Pasal 251 KUHD memperbolehkan perusahaan asuransi (penanggung) membatalkan polis secara sepihak, bahkan jika tertanggung bertindak secara jujur, asalkan terdapat kesalahan data yang penting. Pemohon menilai ketentuan ini melanggar hak atas kepastian hukum dan perlindungan konsumen sesuai dengan Pasal 28D ayat (1) UUD 1945. Mahkamah Konstitusi menyetujui sebagian permohonan tersebut dan menyatakan bahwa Pasal 251 KUHD inkonstitusional bersyarat jika tidak diartikan bahwa "pembatalan pertanggungan harus atas kesepakatan bersama antara penanggung dan tertanggung atau berdasarkan putusan pengadilan." Putusan ini memperkuat prinsip iktikad baik secara timbal balik (*utmost good faith*), sehingga melindungi tertanggung dari pembatalan sepihak dan mengharuskan penanggung membuktikan kerugian material akibat kesalahan informasi tersebut. Sektor asuransi wajib menyesuaikan prosedur penilaian risiko, polis, serta pengajuan klaim demi menjamin adanya kesetaraan hak.

Upaya perlindungan hukum represif *selanjutnya* adalah negara memberikan kewenangan bagi regulator / OJK untuk memberikan teguran atau peringatan tertulis kepada pelaku usaha industri yang melanggar POJK. Ini adalah sanksi yang paling ringan yang diberikan OJK kepada perusahaan asuransi yang melakukan pelanggaran yang dianggap belum terlalu fatal atau merupakan pelanggaran pertama kali.

OJK selaku otoritas juga dapat memberikan sanksi administrasi berupa pembatasan/pembekuan kegiatan usaha ataupun denda kepada pelaku usaha industri asuransi yang melanggar POJK. Pembatasan kegiatan usaha dapat berupa larangan untuk menerbitkan polis baru, larangan untuk memperpanjang polis yang sudah ada, atau larangan untuk melakukan kegiatan tertentu yang berisiko tinggi,

sedangkan pembekuan kegiatan usaha adalah di mana OJK membekukan sebagian atau seluruh kegiatan usaha perusahaan asuransi untuk sementara waktu. Di samping itu, OJK juga dapat mengenakan denda berupa sejumlah uang tertentu terhadap perusahaan asuransi yang melanggar ketentuan, yang besarnya diatur lebih lanjut dalam POJK.

Selain itu, OJK juga berwenang melakukan pencabutan izin usaha dari perusahaan asuransi yang nakal. Pencabutan izin usaha berarti perusahaan asuransi tersebut tidak lagi diperbolehkan menjalankan kegiatan usahanya secara permanen. Terakhir, OJK juga dapat melakukan penyidikan atas tindak pidana yang dilakukan oleh perusahaan asuransi berdasarkan kewenangan yang diberikan kepadanya melalui Pasal 49 s/d Pasal 51 UU 21/2011 Tentang OJK dan melimpahkannya kepada Kejaksaan Republik Indonesia.

2. Alternatif Penyelesaian Sengketa Bagi Nasabah Asuransi Yang Bersengketa

Ketika terjadi sengketa terkait asuransi antara nasabah dengan perusahaan asuransi karena klaimnya tidak dibayarkan, maka upaya perlindungan hukum represif berupa penindakan kepada perusahaan asuransi yang melanggar hak nasabah, selain ditempuh melalui putusan pengadilan, juga dapat ditempuh oleh nasabah asuransi melalui jalur non-litigasi, yang berupa APS (Alternatif Penyelesaian Sengketa). APS didasarkan pada Pasal 45 UU 8/1999 Tentang Perlindungan Konsumen, UU 30/1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Pasal 30 dan Pasal 31 UU 21/2011 Tentang OJK beserta peraturan turunannya, diantaranya adalah Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) 61/POJK.07/2020 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS-SJK), dan Pasal 54 UU 40/2014 Tentang Perasuransian. Berdasarkan POJK 61/POJK.07/2020 Tentang LAPS-SJK, sengketa asuransi dapat diselesaikan melalui jalur non-litigasi yang meliputi mediasi, arbitrase, ataupun meminta pendapat hukum yang berifat mengikat (*binding opinion*). Dengan terbitnya POJK 61/POJK.07/2020 Tentang LAPS-SJK, maka POJK 1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Dengan terbitnya POJK 61/POJK.07/2020 Tentang LAPS-SJK ini pula, maka berdasarkan Pasal 50 POJK 61/POJK.07/2020 Tentang LAPS-SJK, per tanggal 01 Januari 2021, LAPS-SJK secara resmi beroperasi dan mengakhiri masa operasional Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia (BMAI) pada tanggal 31 Desember 2020. Dengan demikian, sejak tanggal 01 Januari 2021, BMAI tidak lagi menerima penyelesaian dan pengaduan terkait sengketa klaim Asuransi baru. Sebagaimana dikemukakan sebelumnya bahwa beberapa Jurnal terbitan 2023 ke atas, masih ada yang mengutip BMAI sebagai lembaga alternatif penyelesaian sengketa di bidang asuransi, yang mana padahal sejak 01 Januari 2021, BMAI sudah demisioner. Ini harus diluruskan kembali.

LAPS-SJK merupakan satu-satunya lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan di sektor jasa keuangan yang dibentuk dan memperoleh izin operasional dari OJK. LAPS-SJK menggantikan peran dan fungsi dari 6 LAPS yang ada sebelumnya di sektor jasa keuangan, yakni BMAI (Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia), BAPMI (Badan Arbitrase Pasar Modal Indonesia), BMDP (Badan Mediasi Dana Pensiun), LAPSPI (Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia), BAMPPPI (Badan Arbitrase dan Mediasi Perusahaan Penjaminan Indonesia), dan BMPPVI (Badan Mediasi Pembiayaan Pegadaian dan Ventura Indonesia).

Layanan penyelesaian sengketa LAPS-SJK meliputi mediasi, arbitrase, dan pendapat mengikat. Untuk mediasi dan arbitrase, pada prinsipnya mengikuti aturan main yang sudah ada sebelumnya di BMAI, di mana mediasi merupakan upaya penyelesaian sengketa secara damai yang melibatkan pihak ketiga yang netral (mediator), yang secara aktif membantu pihak-pihak yang bersengketa untuk mencapai suatu kesepakatan yang dapat diterima oleh semua pihak. Mediasi tidak menghasilkan suatu putusan yang bersifat final dan mengikat (*final and binding*) karena mediator hanya memberikan saran alternatif namun tidak memiliki kekuasaan untuk mengambil keputusan akhir. Keputusan akhir tetap berada di tangan pihak yang bersengketa. Hasil mediasi wajib dituangkan dalam Surat Kesepakatan Penyelesaian Sengketa (SKPS).

Namun demikian, khusus arbitrase, terdapat 2 (dua) proses arbitrase di LAPS-SJK yang berbeda dari BMAI, yakni:

a. *Pactum de Compromittendo*

Merupakan perjanjian yang dibuat sebelum sengketa timbul, umumnya sebagai klausula dalam perjanjian pokok. Umumnya *Pactum de Compromittendo* ini berbunyi sebagai berikut: "Apabila terdapat sengketa di kemudian hari, kedua belah pihak akan menyelesaikannya secara damai dengan musyawarah untuk mencapai kata mufakat. Apabila kata mufakat tidak dapat dicapai, maka kedua belah pihak setuju untuk membawa sengketa ini ke Jalur Arbitrase."

b. Akta Kompromis

Merupakan perjanjian yang dibuat setelah terjadinya sengketa, umumnya sebagai perjanjian yang terpisah (Adendum). Putusan Arbitrase dalam waktu 30 hari wajib didaftarkan ke Pengadilan Negeri.

Hal inilah yang membedakan proses arbitrase di LAPS-SJK dan di BMAI. Perbedaan lainnya adalah apabila di BMAI, arbiter terdiri atas 3 orang, maka di LAPS-SJK, selain majelis arbiter yang terdiri atas 3 orang, juga dimungkinkan adanya penunjukan arbiter tunggal. Perbedaan selanjutnya adalah bahwa di LAPS-SJK sudah tidak dikenal lagi adanya adjudikasi sebagaimana ada di BMAI. Sebaliknya, di LAPS-SJK terdapat pendapat mengikat (*binding opinion*), yang merupakan merupakan pendapat / opini hukum (*legal opinion*) yang diberikan oleh LAPS-SJK, mengenai suatu persoalan yang berkaitan dengan perjanjian. Pendapat ini sifatnya mengikat bagi pihak-pihak yang terlibat dalam perjanjian tersebut, dan tidak dapat ditentang melalui jalur hukum lain. Pendapat mengikat sering digunakan untuk mencegah timbulnya sengketa atau untuk menyelesaikan sengketa yang sudah ada dalam konteks perjanjian. Ini karena pendapat mengikat memungkinkan para pihak untuk memperoleh kepastian hukum mengenai suatu persoalan dan menghindari proses pengadilan yang panjang dan rumit. Pendapat mengikat dapat digunakan untuk menyelesaikan sengketa terkait penafsiran klausul dalam perjanjian, perubahan atau penambahan pada ketentuan perjanjian, atau hal-hal lain yang berhubungan dengan hubungan hukum tertentu dari suatu perjanjian. Di BMAI sebelumnya tidak dikenal adanya pendapat mengikat (*binding opinion*).

Alternatif penyelesaian sengketa melalui jalur non-litigasi seringkali dipilih oleh para pihak yang bersengketa karena terkait dengan mediasi dan pendapat mengikat, *biayanya lebih murah* dibandingkan penyelesaian sengketa yang ditempuh melalui jalur litigasi. Jalur non-litigasi prosesnya lebih cepat dibandingkan dengan proses di pengadilan yang dapat memakan waktu yang lama karena prosedur pembuktian di pengadilan terbilang cukup panjang. Adanya jadwal antrian perkara yang panjang di pengadilan sedikit banyak juga menghambat proses percepatan penyelesaian sengketa di pengadilan, serta sistem peradilan di Indonesia yang berjenjang juga berkontribusi bagi lamanya memperoleh putusan yang berkekuatan hukum tetap (*inkracht van gewijsde*). Di dalam APS, pihak-pihak dengan fleksibel dapat mengatur sendiri proses penyelesaian sengketa, termasuk memilih metode alternatif penyelesaian sengketa yang tepat (yakni apakah ingin menempuhnya melalui jalur mediasi, arbitrase, atau pendapat mengikat (*binding opinion*)), termasuk di dalamnya fleksibilitas di dalam memilih jadwal dan waktu proses penyelesaian sengketa yang sesuai dengan ketersediaan waktu dari semua pihak yang bersengketa, fleksibilitas di dalam menentukan aturan, dan adanya keleluasaan di dalam memilih tempat penyelesaian sengketa. APS juga memungkinkan para pihak yang bersengketa menjaga hubungan positif satu sama lain. Jalur non-litigasi dapat membantu menjaga hubungan positif antara pihak-pihak yang bersengketa, terutama dalam sengketa bisnis atau hubungan kerja, karena memungkinkan komunikasi dan kerjasama untuk mencapai solusi. Di dalam APS, *kerahasiaan terjamin*, karena APS dilakukan secara tertutup sehingga informasi sensitif terkait sengketa dapat dilindungi. APS diselesaikan oleh pihak ketiga yang netral dan independen, seperti mediator atau arbitrator yang memiliki keahlian di bidangnya dan dapat membantu pihak-pihak untuk mencapai kesepakatan. Adanya fleksibilitas dalam pembuktian juga merupakan salah satu keunggulan APS, karena di dalam APS tidak ada aturan pembuktian yang ketat seperti di pengadilan pada umumnya, sehingga pihak-pihak dapat menggunakan metode pembuktian yang sesuai dengan kebutuhan dan kesepakatan di antara mereka. APS memungkinkan penyelesaian sengketa secara kekeluargaan sehingga dapat mengurangi rasa permusuhan dan mempercepat proses penyelesaian.

Penyelesaian sengketa untuk nasabah asuransi yang ditolak pembayaran klaimnya oleh perusahaan asuransi, dapat ditempuh baik melalui jalur litigasi maupun non-litigasi. Menimbang banyaknya sisi positif dari penyelesaian sengketa melalui jalur non-litigasi, maka nasabah asuransi yang bersengketa, akhir-akhir ini cenderung menggunakan alternatif penyelesaian sengketa di dalam memperoleh haknya. Namun demikian, sama halnya dengan upaya perlindungan hukum secara preventif, di mana keberhasilan dari APS ini sangat bergantung kepada adanya iktikad baik dari kedua belah pihak yang bersengketa, baik itu perusahaan asuransi maupun nasabahnya. Tanpa adanya iktikad baik dari kedua belah pihak, APS tidak akan menghasilkan solusi yang menguntungkan kedua belah pihak.

C. PENUTUP

Terdapat upaya perlindungan hukum bagi nasabah asuransi yang diberikan oleh negara, yang berupa perlindungan hukum preventif maupun represif. Perlindungan hukum preventif diberikan oleh negara kepada nasabah asuransi dengan memberikan kewenangan bagi OJK selaku regulator di dalam industri keuangan (secara umum) dan industri asuransi (secara khusus) untuk membuat regulasi yang ketat di dalam mengatur industri asuransi, mendelegasikan tugas pembinaan dan pengawasan terhadap pelaku usaha industri asuransi kepada OJK, serta menugaskan OJK untuk memberikan edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat (pada umumnya) dan nasabah asuransi (secara khusus) mengenai hak dan kewajibannya atas asuransi. Upaya perlindungan hukum represif yang diberikan oleh negara kepada nasabah asuransi saat terjadi sengketa asuransi adalah dengan memberikan penindakan kepada perusahaan asuransi yang lalai / wanprestasi melalui putusan hakim. Ini dapat ditempuh oleh nasabah asuransi melalui gugatan hukum di pengadilan. Upaya perlindungan hukum represif juga dilakukan oleh negara melalui OJK selaku regulator di dalam memberikan teguran / peringatan tertulis, sanksi administrasi berupa pembatasan/pembekuan kegiatan usaha ataupun denda, mencabut izin usaha dari perusahaan asuransi yang melanggar POJK, dan bahkan menyidik tindak pidana di bidang asuransi serta melimpahkannya kepada Kejaksaan Republik Indonesia.

Dalam tataran normatif, perlindungan hukum yang diberikan oleh negara kepada nasabah asuransi tampak lengkap dan sempurna. Namun demikian, dalam praktik di lapangan, kenyataannya tidak selalu Indah. Dalam kasus penolakan klaim nasabah asuransi yang dilakukan oleh perusahaan asuransi yang *solven*, disediakan sarana pengaduan masyarakat (*internal dispute resolution*). Dalam hal sengketa tidak terselesaikan secara internal, umumnya dalam ranah litigasi, nasabah asuransi seringkali dalam pihak yang dimenangkan, sepanjang premi tetap terus dibayarkan dan terdapat iktikad baik dari nasabah asuransi berupa penyampaian informasi yang benar, jelas, lengkap, dan jujur, serta tidak adanya niatan dari nasabah asuransi untuk mencari keuntungan dari klaim Asuransi. Namun demikian, proses litigasi cenderung panjang dan lama, serta memakan biaya yang tidak sedikit. Alternatif penyelesaian sengketa melalui mediasi, arbitrase, dan pendapat hukum mengikat, menjadi alternatif solusi bagi nasabah asuransi dan perusahaan asuransi untuk mencari titik temu.

Regulasi atas perlindungan nasabah asuransi sangat komprehensif dan nasabah asuransi dalam posisi yang diuntungkan. Namun demikian, hak mereka seringkali tergadaikan karena lemahnya pembinaan dan pengawasan yang dilakukan oleh OJK terhadap perusahaan asuransi yang nakal serta kurangnya edukasi dan sosialisasi yang diberikan oleh OJK kepada masyarakat maupun nasabah asuransi mengenai hak dan kewajibannya terkait asuransi. Ke depannya, OJK harus lebih tegas di dalam membina, mengawasi, dan sekaligus menindak perusahaan asuransi yang nakal, tanpa tebang pilih. OJK juga diharapkan secara masif meningkatkan literasi masyarakat dan nasabah asuransi melalui edukasi dan sosialisasi. Nasabah asuransi juga selalu dalam pihak yang dirugikan ketika berhadapan dengan perusahaan asuransi yang *insolven*. Kendatipun Pasal 52 UU 40/2014 Tentang Perasuransian memberikan jaminan bagi pemegang polis asuransi sebagai kreditor preferen (setelah kewajiban kepada negara terselesaikan). Dalam banyak kasus, aset perusahaan asuransi yang *insolven*, tidak cukup untuk menutupi klaim nasabah asuransi. Akhirnya nasabah asuransi hanya mendapatkan penggantian secara proporsional yang nilainya jauh dari nilai manfaat yang tertera di dalam polis asuransi mereka. Atas itu, peran Lembaga Penjamin Simpanan yang berfungsi sebagai Lembaga Penjamin Polis di dalam Program Penjaminan Polis sangatlah penting urgensinya untuk diimplementasikan.

DAFTAR PUSTAKA

Publikasi

- Ahmad, Naura Shafwah. *Analisis Yuridis Penolakan Klaim Asuransi Jiwa oleh Pihak Penanggung terhadap Tertanggung: Studi Kasus Putusan Nomor 97/Pdt.G/2020/PN.Jkt.Sel*. Jurnal Krisna Law. Vol.7. No.2 (2025).
- Bayani, Kania Nurul, dkk.. *Peran Otoritas Jasa Keuangan dalam Memberikan Perlindungan Hukum kepada Pemegang Polis Asuransi*. Diponegoro Law Journal, Vol.12. No.2 (2023).
- Buchari, Imam. *Menjaga Hak Pemegang Polis: Perlindungan Hukum terhadap Pailitnya Perusahaan Asuransi*. Jurnal Litigasi Amsir. Vol.11. No.2 (2024).
- Chindy, Annisa Sylviana. *Perlindungan Hukum terhadap Penolakan Klaim Asuransi oleh Perusahaan Asuransi (Studi Putusan Inkracht No. 1062/Pdt.G/2021/PN JKT.SEL)*. Realism: Law Review. Vol.1. No.1 (2023).
- Hasan, Rizkiyawan. *Dinamika Konsep Welfare State di Indonesia: Antara Janji Konstitusi dan Kenyataan Ekonomi*. Rewang Rencang: Jurnal Hukum Lex Generalis. Vol.5. No.10 (2024).
- Hasanah, Indiriana Nurul, dkk.. *Perlindungan Hukum bagi Pemegang Polis dalam Sengketa Asuransi di Indonesia*. CAUSA: Jurnal Hukum dan Kewarganegaraan. Vol.11. No.9 (2025).
- Henry, Eben, dkk. *Implementasi Konsep Negara Kesejahteraan (Welfare State) dalam Penyelenggaraan Jaminan Sosial di Indonesia*. Konferensi Nasional Ilmu Administrasi 8.0 (Agustus 2024). (E-ISSN: 2988-5485).
- Kamdani, Farida Ayu dan Sumriyah. *Studi Kasus PT Asuransi Jiwa Bakrie Life*. Jurnal Ilmu Hukum dan Sosial. Vol.1. No.3 (2023).
- Kamarov, Gracia, Yuwono Prianto. *Perlindungan Hukum bagi Nasabah Asuransi Unit Link*. Jurnal RECTUM, Vol.5. No.1 (2023).
- Kumolontang, Mariny Dinda, dkk.. *Perlindungan Hukum bagi Nasabah dalam Kasus Kepailitan Perusahaan Asuransi*. Lex Administratum, Vol.12, No.1 (2024).
- Kurniasari, Tri Widya, Arif Rahman. *Perlindungan Hukum Nasabah Unit Link dalam Risiko Penurunan Nilai Investasi*. REUSAM: Jurnal Ilmu Hukum. Vol.11. No.1 (2023).
- Kusumaningrum, Inggit A.S., dkk.. *Perlindungan Hukum terhadap Nasabah Perusahaan Asuransi*. CAUSA: Jurnal Hukum dan Kewarganegaraan. Vol. 10. No.4 (2025).
- Oscar, Gomulia, dkk.. *Perlindungan Hukum bagi Pemegang Asuransi Jiwa yang Berkepastian Hukum*. Jurnal Sosial dan Sains. Vol.4, No.9 (2024).
- Pangestu, Zakaria Adjie dan Latifatul Islamiyah. *Perlindungan Hukum Pemegang Polis Asuransi Berdasarkan Sistem Hukum Indonesia*. MA'MAL: Jurnal Laboratorium Syariah dan Hukum. Vol.4. No.6 (2023).
- Patricia, Viane, dkk.. *Upaya Penyelesaian Permasalahan Perasuransian oleh Badan Asuransi Indonesia*. Journal of Law Education and Business. Vol.2. No.2 (2024).
- Putra, Marsudi Dedi. *Negara Kesejahteraan (Welfare State) dalam Perspektif Pancasila*. LIKHITAPRAJNA Jurnal Ilmiah. Vol.23. No.2 (2021).

- Roesnia, Oktavia Adi, dkk.. *Hak dan Perlindungan Konsumen pada Produk Asuransi Jiwa: Perspektif Regulasi dan Praktik di Indonesia*. Jurnal Hukum, Administrasi Publik dan Negara. Vol. 2. No.2 (2025).
- Salur, Jericho Jacso, dkk.. *Perlindungan Hukum terhadap Pemegang Polis Asuransi Kesehatan Berdasarkan Hukum Positif di Indonesia*. Lex Privatum. Vol.15. No.4 (2025).
- Sartika, Dede Dewi dan Mohammad Saleh. *Perlindungan Hukum terhadap Nasabah dalam Proses Asuransi Kerugian*. UNES Law Review. Vol.6. No.4 (2024).
- Simanjuntak, Fadma Marcela dan Abdul Razak Nasution. *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah atas Wanprestasi Perjanjian Polis Asuransi oleh Perusahaan Asuransi (Analisis Putusan Nomor 662/Pdt.G/2023/Pn Jkt.Sel*. Jurnal Hukum Sehasen. Vol. 11, No. 1 (2025)
- Siregar, Ahmad Ansyari dkk.. (2024). *Perlindungan Hukum bagi Pihak yang Diasuransikan dalam Perubahan Regulasi Asuransi*. Jurnal Studi Multidisipliner. Vol. 8. No.7 (2024).
- Sugara, Maria Vianney Lourdes. *Perlindungan Hukum bagi Nasabah Asuransi: Analisis Kasus PT Asuransi Jiwasraya*. BIMA: Journal of Business Inflation Management and Accounting. Vol.2. No.1 (2025).
- Waworega, Yosua Immanuel, dkk.. *Kajian Hukum Gugurnya Pertanggungan dalam Perjanjian Asuransi Jiwa Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Dagang*. Lex Crimen. Vol.12. No.5 (2024).

Sumber Hukum

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Kitab Undang-Undang Hukum Dagang. *Staatsblad* Nomor 23 Tahun 1847.
- Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia. (2024). Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 83/PUU-XXII/2024.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.
- Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.
- Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian.
- Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan.