

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH PERUSAHAAN ASURANSI

Inggit Kusumaningrum A.S.¹, Berlian Kholifatun Nisa², Diana Arrofa Prayindria³, Erika Silvi Setiawati⁴Program Studi Hukum , Ilmu Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta
Email: C100220259@student.ums.ac.id C100220299@student.ums.ac.id
C100220302@student.ums.ac.id C100220323@student.ums.ac.id**ABSTRAK**

Industri asuransi di Indonesia menghadapi tantangan yang semakin kompleks dalam memastikan perlindungan hukum yang optimal bagi nasabah perusahaan asuransi. Makalah ini mengidentifikasi dan menganalisis tiga tantangan utama yang dihadapi dalam konteks ini. Pertama, kurangnya kesadaran nasabah akan hak dan kewajiban mereka menjadi faktor penting yang mempengaruhi perlindungan hukum. Kedua, efektivitas regulasi dan pengawasan perlu ditingkatkan untuk memastikan kepatuhan perusahaan asuransi dan melindungi kepentingan nasabah. Terakhir, munculnya tantangan baru dalam era digitalisasi dan globalisasi menuntut adaptasi regulasi dan teknologi serta peningkatan literasi digital nasabah. Untuk mengatasi tantangan ini, diperlukan kerjasama antara regulator, perusahaan asuransi, dan nasabah dalam meningkatkan kesadaran, memperbaiki regulasi, dan menghadapi risiko-risiko baru. Hanya dengan langkah-langkah konkret ini, industri asuransi dapat terus berkembang dan memberikan perlindungan yang lebih baik bagi nasabahnya di masa depan.

Kata kunci: Perlindungan nasabah, sanksi hukum dan penegakan hukum

ABSTRACT

The insurance industry in Indonesia faces increasingly complex challenges in ensuring optimal legal protection for insurance company customers. This paper identifies and analyzes three main challenges faced in this context. First, consumer awareness of their rights and obligations is an important factor influencing legal protection. Second, the effectiveness of regulation and supervision needs to be improved to ensure company guarantees and protect consumer interests. Finally, the emergence of new challenges in the era of digitalization and globalization that require adaptation of regulations and technology and increased digital consumer literacy.

Article HistoryReceived: Januari 2025
Reviewed: Januari 2025
Published: Januari 2025
Plagiarism Checker No
234.54757hPrefix DOI : Prefix DOI :
10.8734/CAUSA.v1i2.365Copyright : Author
Publish by : CAUSA

This work is licensed
under a [Creative
Commons Attribution-
NonCommercial 4.0
International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

To overcome these challenges, cooperation is needed between regulators, insurance companies, and consumers in raising awareness, improving regulations, and dealing with new risks. Only with these concrete steps can the insurance industry continue to grow and provide better protection for its customers in the future.

Keywords: Customer protection, legal sanctions and law enforcement.

PENDAHULUAN

Industri asuransi di Indonesia telah mengalami pertumbuhan yang signifikan dalam beberapa dekade terakhir. Dukungan dari perkembangan ekonomi, kemajuan teknologi, dan kesadaran akan risiko telah mendorong pertumbuhan industri ini menjadi salah satu yang terbesar di kawasan Asia Tenggara. Di tengah dinamika ini, perlindungan hukum terhadap nasabah perusahaan asuransi menjadi isu krusial yang memerlukan perhatian serius. Pentingnya perlindungan hukum terhadap nasabah perusahaan asuransi tidak dapat dilebih-lebihkan. Nasabah sebagai pihak yang mempercayakan dana dan risiko mereka kepada perusahaan asuransi, memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan yang adil dan berkeadilan. Perlindungan ini mencakup berbagai aspek, mulai dari informasi yang jelas dan transparan tentang produk-produk asuransi hingga penyelesaian klaim yang cepat dan efisien.

Salah satu tantangan utama dalam perlindungan hukum terhadap nasabah perusahaan asuransi di Indonesia adalah kurangnya kesadaran akan hak dan kewajiban yang dimiliki oleh kedua belah pihak. Banyak nasabah yang kurang memahami secara mendalam mengenai produk-produk asuransi yang mereka beli, sehingga rentan terhadap ketidaksesuaian antara kebutuhan mereka dan perlindungan yang diberikan oleh polis asuransi. Disamping itu, dalam beberapa kasus, praktik-praktik yang kurang etis seperti penjualan asuransi yang tidak sesuai dengan kebutuhan nasabah atau penundaan penyelesaian klaim dapat merugikan nasabah secara finansial dan moral.

Selain itu, tantangan lainnya adalah terkait dengan kompleksitas regulasi di industri asuransi. Meskipun terdapat berbagai undang-undang dan peraturan yang mengatur praktik bisnis asuransi di Indonesia, namun implementasinya masih seringkali terkendala oleh kekurangan pemahaman, kepatuhan yang rendah, dan kurangnya pengawasan yang efektif. Hal ini dapat menciptakan celah bagi praktik-praktik yang merugikan nasabah serta menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap industri asuransi secara keseluruhan.

Dalam konteks globalisasi dan digitalisasi, tantangan baru muncul dalam perlindungan hukum terhadap nasabah perusahaan asuransi. Perubahan pola konsumen dan munculnya risiko-risiko baru seperti kebocoran data dan cybercrime menambah kompleksitas dalam memastikan keamanan dan perlindungan bagi nasabah. Selain itu, kebutuhan akan inovasi produk dan layanan juga menuntut regulasi yang adaptif dan responsif terhadap perkembangan tren pasar.

Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan perlindungan hukum terhadap nasabah perusahaan asuransi di Indonesia menjadi sangat penting. Langkah-langkah strategis diperlukan untuk meningkatkan kesadaran nasabah akan hak dan kewajiban mereka, memperkuat regulasi

dan pengawasan industri, serta mendorong praktik bisnis yang berintegritas dan bertanggung jawab. Dengan demikian, diharapkan dapat tercipta lingkungan yang lebih aman dan berkeadilan bagi para nasabah perusahaan asuransi, sehingga industri asuransi dapat terus berkembang secara berkelanjutan dan memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat Indonesia.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini akan menggunakan metode penelitian studi literatur. Metode studi literatur adalah serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat, serta mengelolah bahan penelitian. Studi kepustakaan merupakan kegiatan yang diwajibkan dalam penelitian, khususnya penelitian akademik yang tujuan utamanya adalah mengembangkan aspek teoritis maupun aspek manfaat praktis. Studi kepustakaan dilakukan oleh setiap peneliti dengan tujuan utama yaitu mencari dasar pijakan / fondasi untuk memperoleh dan membangun landasan teori, kerangka berpikir, dan menentukandugaan sementara atau disebut juga dengan hipotesis penelitian. Sehingga para peneliti dapat mengelompokkan, mengalokasikan mengorganisasikan, dan menggunakan variasi pustaka dalam bidangnya. Dengan melakukan studi kepustakaan, para peneliti mempunyai pendalaman yang lebih luas dan mendalam terhadap masalah yang hendak diteliti.

PEMBAHASAN

Definisi dan Konsep Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan atau sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang akan dapat melindungi suatu hal dari hal lainnya. Berkaitan dengan konsumen, berarti hukum memberikan perlindungan terhadap hak-hak pelanggan dari sesuatu yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak-hak tersebut. Perlindungan hukum adalah penyempitan arti dari perlindungan, dalam hal ini hanya perlindungan oleh hukum saja. Perlindungan yang diberikan oleh hukum, terkait pula dengan adanya hak dan kewajiban, dalam hal ini yang dimiliki oleh manusia sebagai subyek hukum dalam interaksinya dengan sesama manusia serta lingkungannya (Alydrus dkk., 2020). Perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu (Nola, 2016):

a) Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini terdapat dalam peraturan perundang-undangan dengan maksud untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu

atau batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban.

b) Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum represif merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran

Perlindungan hukum merupakan suatu konsep yang universal dari negara hukum. Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum. Negara memiliki peran penting dalam melindungi warga negara. Perlindungan hukum terhadap warga negara merupakan tanggung jawab negara untuk menjamin keadilan, keamanan, dan keselamatan masyarakat. Perlindungan hukum yang dilakukan oleh negara juga berperan vital dalam menjaga stabilitas yang terjadi dalam negara tersebut (Prayoga dkk., 2023).

Kerangka Hukum Asuransi di Indonesia

KUH Perdata mendefinisikan asuransi atau pertanggungan sebagai perjanjian di mana perusahaan asuransi berkomitmen kepada pihak tertanggung dengan membayar premi untuk mengkompensasinya atas kerugian, kerusakan, atau kehilangan manfaat yang diharapkan. Menurut Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 Pasal 1 Ayat 1, asuransi didefinisikan sebagai perjanjian antara dua pihak atau lebih dimana penanggung melakukan kepada tertanggung. karena kehilangan, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diantisipasi; tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin menderita tertanggung sebagai akibat dari peristiwa yang tidak pasti; atau untuk memberikan pembayaran berdasarkan kematian atau kehidupan tertanggung. Para pihak, status para pihak, objek asuransi, peristiwa asuransi, dan sambungan asuransi adalah bagian-bagian yang membentuk asuransi, menurut pengertian yang disampaikan di atas (Siregar dkk., 2023).

Salah satu jenis pengaturan khusus yang diatur oleh KUHD adalah asuransi. Perjanjian asuransi diatur oleh peraturan hukum KUH Perdata untuk perjanjian secara keseluruhan. Pengaturan asuransi adalah perjanjian khusus, jadi selain persyaratan hukumnya (Nugraha, 2023), persyaratan khusus KUHD juga berlaku karena merupakan perjanjian yang unik. Pasal 1320 KUH Perdata menentukan persyaratan hukum perjanjian. Ketentuan pasal tersebut menyatakan bahwa perjanjian harus memenuhi empat persyaratan hukum agar valid: persetujuan para pihak, kapasitas hukum mereka untuk bertindak, tujuan tertentu, dan kausa halal. Sementara prasyarat KUHD adalah persyaratan pemberitahuan yang diuraikan dalam pasal 251 KUHD.

Dengan mengalihkan risiko dari satu pihak ke pihak lain, dalam hal ini bisnis asuransi, asuransi adalah semacam manajemen risiko. Delegasi didasarkan pada norma dan standar hukum yang diakui secara umum yang telah disepakati oleh pihak pertama dan pihak lain. Dimulai dengan KUHD pasal 246 dan berlanjut melalui Bab IX Kode Hukum Dagang, pengaturan asuransi diatur. Bab IX KUHD mengatur semua hal yang berkaitan dengan asuransi. Selain KUHD, KUH Perdata juga mengatur kontrak asuransi. Misalnya, pasal 1320 KUH Perdata menguraikan prasyarat umum untuk validitas kontrak asuransi. Jadi Bab IX KUHD dapat dianggap sebagai Spesialis Lex dan KUH Perdata sebagai Lex Generalies (Siregar dkk., 2023).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang perasuransian yang menyebutkan mengenai definisi asuransi yang tercantum di dalam pasal 1, asuransi adalah perjanjian antara dua belah pihak, yaitu antara pemegang polis asuransi dengan perusahaan asuransi yang menjadi dasar bagi penerimaan premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan untuk (Saputra dkk., 2021):

1. Memberikan pergantian kepada tertanggung atau pemegang polis karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan, atau tanggungjawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin di derita tertanggung atau pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti.
2. Memberikan pembayaran yang didasarkan pada meninggalnya tertanggung atau pembayaran yang didasarkan pada hidupnya tertanggung dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan dan/atau didasarkan pada hasil pengelolaan dana¹

Kebijakan Perlindungan Nasabah Asuransi

Apabila suatu peristiwa yang terjadi dan menimbulkan kerugian sebagaimana yang diperjanjikan dalam polis asuransi maka pihak penanggung bertanggung jawab secara mutlak dengan melakukan kewajibannya untuk menanggung kerugian tersebut. Dengan adanya perlindungan yang diatur dalam polis asuransi maka memberikan tanggungjawab kepada pihak penanggung dalam hal menyelesaikan dan penetapan ganti kerugian terhadap tertanggung (Saputra dkk., 2021).

Kebijakan perlindungan nasabah asuransi di Indonesia didasarkan pada berbagai peraturan perundang-undangan dan prinsip hukum yang mengatur industri asuransi. Pemegang polis asuransi mendapatkan perlindungan hukum melalui berbagai peraturan, seperti Undang-Undang No. 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Ini bertujuan untuk melindungi nasabah dari kemungkinan pelanggaran hukum oleh perusahaan asuransi. Kemudian terkait penyelesaian sengketa, mekanisme penyelesaian sengketa antara pemegang polis asuransi dengan perusahaan asuransi melibatkan proses adversarial (arbitrase atau pengadilan)

atau kooperatif (negosiasi, mediasi, atau konsiliasi). Hal ini penting untuk menjamin kepastian hukum dan keadilan dalam penyelesaian sengketa.

Perlindungan hukum terhadap nasabah asuransi dijelaskan dalam Pasal 2 huruf a Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian, yang berbunyi : “Usaha asuransi yaitu usaha jasa keuangan yang dengan menghimpun dana masyarakat melalui pengumpulan premi asuransi memberikan perlindungan kepada anggota masyarakat pemakai jasa asuransi terhadap kemungkinan timbulnya kerugian karena suatu peristiwa yang tidak pasti atau terhadap hidup atau meninggalnya seseorang.” Perlindungan hukum terhadap nasabah asuransi yang dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian masih tergolong belum jelas.

Penjelasan dalam Pasal tersebut mengandung banyak makna yang oleh sebagian besar orang memiliki pemahaman yang berbeda. Hal yang sangat wajar apabila kemudian muncul banyak pertanyaan seputar perlindungan yang bagaimana dan seperti apa yang dimaksudkan di dalam Undang-Undang Usaha Perasuransian ini. Pelaksanaan perlindungan yang dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian perlu diselaraskan dengan Undang-Undang lain yang memiliki keterkaitan dan dapat saling menunjang antara satu dengan yang lainnya, salah satunya adalah Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen.

Pada prinsipnya, nasabah akan mendapatkan jaminan perlindungan hukum oleh ketentuan peraturan perundang-undangan yang menetapkan berbagai ketentuan yang dilarang, sedangkan perusahaan asuransi membuat peraturan atau kebijakan yang dilarang peraturan perundang-undangan sehingga nasabah mendapat perlindungan hukum. Ketika timbul perselisihan atau persengketaan di antara pemegang polis asuransi dengan perusahaan asuransi, maka sesuai dengan fungsi, tugas dan kewenangannya pada Otoritas Jasa Keuangan melakukan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen baik melalui peradilan atau litigasi, maupun penyelesaian sengketa di luar peradilan atau non-litigasi. Permasalahannya ialah sejauh mana perlindungan pemegang polis asuransi diwujudkan. Terdapat dua cara yang dapat ditempuh dalam menghadapi atau menyelesaikan sengketa, yaitu secara adversarial atau litigasi (arbitrase atau pengadilan) dan secara kooperatif (negosiasi, mediasi, atau konsiliasi) (Majid dan Sumriyah, 2023).

Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Asuransi

Nasabah akan mendapatkan jaminan perlindungan hukum oleh ketentuan peraturan perundang-undangan yang menetapkan berbagai ketentuan yang dilarang, sedangkan perusahaan asuransi membuat peraturan atau kebijakan yang dilarang peraturan perundang-undangan sehingga nasabah mendapat perlindungan hukum. Ketika timbul perselisihan atau persengketaan di antara pemegang polis asuransi dengan perusahaan asuransi, maka sesuai

dengan fungsi, tugas dan kewenangannya pada Otoritas Jasa Keuangan melakukan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen baik melalui peradilan atau litigasi, maupun penyelesaian sengketa di luar peradilan atau non-litigasi (Majid dan Sumriyah, 2023).

Banyak terjadi di dalam dunia perasuransian adalah perusahaan asuransi yang mengalami permasalahan gagal bayar. Hal itu muncul akibat tidak dipenuhinya kewajiban oleh pihak perusahaan asuransi terhadap dana nasabah yang telah di percayai untuk dikelola. Akibat hukum jika terjadi gagal bayar asuransi dapat menimbulkan kerugian bagi masyarakat karena tidak dapat menggunakan haknya untuk menikmati manfaat ekonomis dari polis asuransi yang dimilikinya. Padahal sebelum adanya hak pertama-tama kedua belah pihak antara konsumen dan pelaku usaha mengadakan kesepakatan atau perjanjian. Dengan adanya kejadian tersebut maka hak dan kewajiban tersebut tidak dilaksanakan dengan baik, hal inilah yang nantinya memicu perselisihan dan tak jarang berujung pada tuntutan serta klaim untuk meminta pertanggungjawaban (Majid dan Sumriyah, 2023).

Munculnya konflik atau sengketa asuransi merupakan suatu keniscayaan yang bisa dipicu dari pihak nasabah atau dari perusahaan asuransi. Untuk itu diperlukan peraturan hukum dan prosedur penyelesaian sengketa yang efektif. Perlindungan hukum untuk nasabah asuransi tidak hanya ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, tetapi ditetapkan juga dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Perangkat hukum ini memberi jaminan kepastian hukum berkaitan dengan keamanan dan keselamatan nasabah dalam mendapatkan produk atau layanan asuransi. Perangkat hukum tersebut mengatur tanggung jawab yang harus dijalankan oleh perusahaan asuransi dalam menyampaikan informasi kepada nasabah yang berpeluang menyebabkan kerugian bagi pemegang polis (Rambe dan Sekaraya, 2022).

Berkaitan dengan sejumlah kerugian yang dialami nasabah asuransi, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada prinsipnya sudah mengakomodasi kepentingan nasabah asuransi, dengan menyampaikan peraturan dengan jelas dan tegas mengenai seluruh hak yang didapat nasabah yang wajib dipenuhi oleh perusahaan asuransi. Jaminan perlindungan hukum untuk subjek hukum bisa diberikan dalam format yang sudah ditentukan atas sebuah tindakan dan peristiwa hukum. Prinsip hukum dalam asuransi yang harus dijalankan baik nasabah atau perusahaan asuransi yaitu prinsip insurable interest, prinsip utmost good faith, prinsip indemnity, prinsip proximate cause, dan prinsip kontribusi dan subrogasi." Berbagai gugatan tersebut sebetulnya bisa diantisipasi jika seluruh pihak bekerja sama dengan baik untuk menjalankan hak serta kewajiban sebagaimana perjanjian awal sebelum kontrak atau polis asuransi ditandatangani. Kewajiban ini yang mengharuskan nasabah menginformasikan seluruh fakta penting berkaitan dengan objek asuransi. Pihak perusahaan

asuransi wajib menyampaikan informasi dengan transparan atas seluruh risiko dan bentuk pertanggungjawaban yang diberikan (Rambe dan Sekaraya, 2022).

Hambatan yang Dialami Dalam Memberikan Perlindungan Hukum

Dalam memberikan perlindungan hukum terhadap nasabah asuransi bukanlah persoalan yang mudah, mengingat tidak semua hal yang berkaitan dengan perlindungan hukum berupa hak-hak nasabah dapat diberikan pada diri nasabah pemakai jasa asuransi. Hambatan dalam memberikan perlindungan hukum bagi nasabah asuransi lebih banyak disebabkan karena adanya faktor lapangan, antara lain :

1. Adanya klaim asuransi yang tidak dapat dicairkan.

Pengajuan klaim asuransi merupakan hak setiap nasabah, di mana ketika nasabah menderita suatu kerugian berupa sakit atau meninggal dunia, maka pengalihan risiko yang akan ditempuh adalah dengan mengajukan klaim. Hambatan yang terjadi sehingga klaim asuransi tidak dapat cair disebabkan oleh beberapa hal, yaitu :

- a. Pada saat mengisi profil riwayat diri, nasabah tidak mengisi data-data tersebut sesuai dengan keadaan sebenarnya.
 - b. Nasabah kurang memahami isi dari polis asuransi yang dimilikinya mengenai ketentuan-ketentuan penggantian biaya yang akan diberikan pihak asuransi apabila penyakit yang diderita nasabah termasuk dalam golongan penyakit kronis.
- ### **2. Pembayaran premi tidak sesuai dengan tempo yang diberikan. Nasabah terkadang kurang memahami tentang pentingnya ketepatan waktu dalam pembayaran premi.**
- ### **3. Rekening nasabah yang tidak aktif.**

Hambatan yang dialami dalam memberikan perlindungan hukum jika ditinjau dari Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 Tentang Usaha Perasuransian sebenarnya tidak hanya dalam hal pemberian hak-hak nasabah saja, ketentuanketentuan mengenai sengketa asuransi juga tidak diatur lebih lanjut dalam Undang-Undang tersebut, apabila suatu saat terjadi sengketa antara nasabah sebagai pihak tertanggung dengan perusahaan asuransi sebagai pihak penanggung, maka Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian tidak dapat digunakan sebagai payung hukum bagi nasabah asuransi, karena itulah dapat dikatakan bahwa Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian tidak dapat digunakan untuk memberikan kepastian dalam mengatur perlindungan hukum terhadap nasabah pemakai jasa asuransi.

Tantangan Regulasi dan Pengawasan dalam Menjamin Perlindungan Nasabah

Dalam asuransi terdapat dua pihak, perusahaan asuransi dan pemegang polis yang saling mengingatkan diri melalui suatu perjanjian. Perjanjian merupakan suatu perbuatan hukum yang akan melahirkan akibat hukum berupa hak dan kewajiban (Rastuti, 2016). Regulasi dalam

asuransi berupa perjanjian atau kontrak asuransi yang disebut juga dengan *contingent contract*, yaitu kontrak atau janji dimana perusahaan asuransi akan melakukan sesuatu tergantung pada terjadinya suatu peristiwa, sehingga dapat juga diartikan bertanggung atau pemegang polis tetap harus membayar preminya terlepas apakah perusahaan asuransi melaksanakan janjinya atau tidak (Paendong, 2013).

Industri asuransi di Indonesia, seperti industri keuangan lainnya, tunduk pada sejumlah regulasi dan pengawasan yang bertujuan untuk melindungi kepentingan nasabah. Dalam hal melindungi konsumen dan masyarakat. Peraturan OJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan menyatakan bahwa OJK berwenang melakukan tindakan pencegahan, termasuk dalam hubungan hukum perjanjian asuransi. Perlindungan yang diberikan oleh OJK kepada konsumen berupa adanya pemberian informasi dari perjanjian tersebut harus memuat hak dan kewajiban secara seimbang. Namun, meskipun telah ada kerangka kerja yang ditetapkan oleh regulator, masih terdapat tantangan dalam menjalankan regulasi dan pengawasan secara efektif untuk memastikan perlindungan nasabah yang optimal. Beberapa masalah utama yang dihadapi adalah efektivitas regulasi, kendala dalam implementasi, dan kurangnya koordinasi antar lembaga pengawas.

Efektivitas Regulasi dan Pengawasan

Salah satu tantangan utama adalah memastikan efektivitas dari regulasi dan pengawasan yang ada. Meskipun terdapat berbagai undang-undang dan peraturan yang mengatur praktik bisnis asuransi di Indonesia, tetapi seringkali implementasinya tidak sesuai dengan yang diharapkan. Regulasi harus mampu mengimbangi antara melindungi kepentingan nasabah dengan memfasilitasi pertumbuhan industri. Tidak jarang, ketidakseimbangan ini menciptakan celah bagi praktik-praktik yang merugikan nasabah.

Kendala-kendala dalam Implementasi regulasi seringkali terkendala oleh berbagai faktor, termasuk kurangnya sumber daya manusia yang terampil dan infrastruktur yang memadai. Beberapa lembaga pengawas mungkin menghadapi kendala dalam hal teknologi informasi yang diperlukan untuk melakukan pengawasan yang efektif. Selain itu, kompleksitasnya industri asuransi dan inovasi produk juga menantang dalam hal pemahaman dan penegakan regulasi yang tepat.

Kurangnya Koordinasi Antar Lembaga Pengawas

Tantangan lainnya adalah kurangnya koordinasi antara lembaga pengawas yang berbeda, seperti Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan (BPKP), dan Dewan Jasa Raharja. Keberadaan beberapa lembaga pengawas dapat menciptakan tumpang tindih dalam regulasi dan pengawasan, serta menghambat respons terhadap masalah yang muncul.

Peran dan kewenangan otoritas pengawas keuangan dalam mengawasi dan mengatur perusahaan asuransi sangat penting dalam upaya meningkatkan efektivitas penerapan Undang-Undang No. 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan dalam kasus gagal bayar asuransi usaha bersama (Hanim 2023). Evaluasi dapat dilakukan terhadap otoritas pengawas keuangan dalam mengawasi perusahaan asuransi. Hal ini meliputi keefektifan mereka dalam menerapkan regulasi yang lebih ketat, memastikan perusahaan asuransi memenuhi persyaratan keuangan, serta melakukan tindakan pengawasan yang memadai untuk mencegah terjadinya gagal bayar (Ginintu dkk., 2023).

Koordinasi yang lebih baik antar lembaga pengawas diperlukan untuk memastikan perlindungan nasabah yang konsisten dan holistik. Untuk mengatasi tantangan ini, langkah-langkah konkret perlu diambil. Pertama, peningkatan koordinasi antar lembaga pengawas akan membantu dalam memastikan konsistensi regulasi dan respons yang cepat terhadap masalah yang muncul. Selain itu, investasi dalam sumber daya manusia dan teknologi informasi akan meningkatkan kemampuan lembaga pengawas dalam melakukan pengawasan yang efektif. Selanjutnya, revisi dan penyempurnaan regulasi yang lebih adaptif dan responsif terhadap perkembangan industri dan tren pasar juga diperlukan.

Dalam keseluruhan, perlindungan hukum terhadap nasabah perusahaan asuransi di Indonesia tidak hanya bergantung pada eksistensi regulasi, tetapi juga pada efektivitas implementasinya. Dengan memperbaiki efektivitas regulasi, mengatasi kendala dalam implementasi, dan meningkatkan koordinasi antar lembaga pengawas, diharapkan bahwa perlindungan nasabah dapat diperkuat dan industri asuransi dapat beroperasi dengan lebih bertanggung jawab dan terpercaya.

Tantangan Baru dalam Era Digitalisasi dan Globalisasi

Di era digitalisasi dan globalisasi yang semakin maju, industri asuransi di Indonesia dihadapkan pada sejumlah tantangan baru yang memengaruhi perlindungan hukum terhadap nasabah. Perubahan pola konsumen, kemajuan teknologi informasi, dan munculnya risiko-risiko baru menjadi fokus utama dalam mengidentifikasi dan mengatasi tantangan ini. Adapun sejumlah tantangan yang dihadapi mencakup (1) inovasi digital, Perusahaan asuransi harus beradaptasi dengan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi operasional, layanan, dan penetrasi pasar. Ini termasuk penggunaan agen virtual digital, analisis data, dan sistem cerdas untuk membuat keputusan lebih cepat dan cerdas. (2) Keamanan Siber, dengan semakin banyak transaksi digital, perusahaan asuransi harus menghadapi risiko keamanan siber yang semakin kompleks. Mereka harus melakukan riset dan pengembangan untuk memahami dan meng-cover risiko-risiko ini. (3) Kompetisi tinggi, perusahaan harus tetap inovatif dan memberikan layanan yang lebih baik untuk tetap relevan. (4) Pengembangan Keahlian SDM, perusahaan asuransi

harus mengembangkan kompetensi digital dalam bidang marketing, penjualan, dan pengelolaan agen. Ini termasuk memahami teknologi IT, penguasaan media digital, dan ketrampilan bekerja secara online. (5) Adaptasi regulasi, perusahaan asuransi harus memastikan inovasinya sesuai dengan regulasi yang berkembang, termasuk regulasi terkait yang membutuhkan edukasi dan pemahaman yang baik sebagaimana prinsip dan aturan yang berlaku.

Dampak Perubahan Pola Konsumen dan Teknologi Informasi

Perubahan pola konsumen, terutama di kalangan generasi milenial dan generasi Z, telah mengubah cara orang berinteraksi dengan produk-produk asuransi. Mereka lebih memilih proses yang cepat, mudah, dan digital dalam membeli dan mengelola polis asuransi. Hal ini menuntut perusahaan asuransi untuk mengadopsi teknologi informasi yang canggih dan menawarkan layanan yang lebih digital-friendly. Namun, sekaligus membuka celah bagi risiko keamanan informasi dan privasi nasabah. Di samping itu, Konsumen cenderung memilih asuransi yang terjangkau, sesuai dengan daya beli dan kebutuhan mereka masing-masing. Perilaku konsumen dipengaruhi oleh budaya, sosial, pribadi, dan psikologi, yang mempengaruhi keputusan pembelian asuransi.

Dalam hal teknologi informasi, perusahaan asuransi harus memperhatikan kualitas produk, kualitas layanan, kualitas proses, dan kualitas lingkungan kerja untuk meningkatkan kualitas produk asuransi dan mempertahankan pasar. Permasalahan teknis di perusahaan memiliki dampak signifikan terhadap keputusan konsumen untuk melanjutkan polis asuransinya. Adanya perubahan dalam regulasi asuransi memicu transformasi industri, dengan perusahaan asuransi harus memahami kerangka modal regulasi dan rezim perlindungan pemegang polis yang wajib. Teknologi dan inovasi menjadi penting untuk mempertahankan daya saing dalam industri yang semakin kompetitif.

Risiko-risiko Baru dalam Era Digital

Munculnya risiko-risiko baru seperti kebocoran data, cybercrime, dan serangan cyber menjadi tantangan serius bagi industri asuransi. Data nasabah yang sensitif menjadi target utama bagi para penjahat cyber, dan kebocoran informasi dapat merugikan nasabah serta merusak reputasi perusahaan asuransi. Selain itu, ancaman serangan siber terhadap sistem teknologi informasi perusahaan dapat mengganggu operasional dan mengakibatkan kerugian finansial yang besar.

Perlunya Regulasi yang Adaptif dan Responsif

Untuk menghadapi tantangan ini, diperlukan regulasi yang adaptif dan responsif terhadap perkembangan teknologi dan risiko-risiko baru yang muncul. Regulasi yang kaku dan ketinggalan zaman tidak akan mampu mengimbangi dinamika industri asuransi yang terus berubah. Regulator perlu berkolaborasi dengan pihak industri dan ahli teknologi untuk

merumuskan regulasi yang relevan dan efektif dalam mengatasi tantangan baru ini.

Regulasi yang adaptif dan responsif sangat penting untuk optimalisasi perlindungan nasabah asuransi karena industri asuransi terus berkembang dan menghadapi berbagai tantangan baru, termasuk risiko keuangan, perubahan iklim, dan kemajuan teknologi. Regulasi yang adaptif memungkinkan penyesuaian terhadap dinamika pasar dan inovasi produk asuransi, sehingga dapat memberikan perlindungan yang relevan dan efektif bagi nasabah. Selain itu, regulasi yang responsif memastikan bahwa ketika terjadi situasi krisis atau perubahan mendadak, regulator dapat segera mengambil tindakan untuk melindungi kepentingan nasabah. Dengan demikian, regulasi yang adaptif dan responsif tidak hanya melindungi nasabah dari praktik yang tidak adil atau berbahaya, tetapi juga meningkatkan kepercayaan publik terhadap industri asuransi secara keseluruhan.

Peningkatan Kesadaran dan Literasi Digital

Selain regulasi yang kuat, peningkatan kesadaran dan literasi digital di kalangan nasabah juga sangat penting. Literasi digital adalah kemampuan yang diperlukan untuk hidup, belajar, dan bekerja dalam masyarakat digital. Menurut UNESCO, literasi digital merupakan kemampuan untuk mengakses, mengelola, memahami, mengintegrasikan, mengkomunikasikan, mengevaluasi, dan membuat informasi secara aman dan layak melalui perangkat digital dan teknologi berjejaring sebagai bagian dari partisipasi dalam bidang ekonomi dan kehidupan sosial (Anggraeni dkk., 2024). Nasabah perlu dipersiapkan untuk menghadapi risiko-risiko baru yang terkait dengan penggunaan teknologi informasi dalam industri asuransi. Penyuluhan dan edukasi mengenai pentingnya keamanan data dan privasi online dapat membantu nasabah dalam melindungi diri mereka sendiri dari ancaman cyber.

Dalam era digitalisasi dan globalisasi yang semakin maju, tantangan baru dalam perlindungan hukum terhadap nasabah perusahaan asuransi di Indonesia menjadi semakin kompleks. Perubahan pola konsumen, risiko-risiko baru terkait dengan teknologi informasi, dan perlunya regulasi yang adaptif menjadi fokus utama dalam mengatasi tantangan ini. Dengan mengambil langkah-langkah proaktif dalam meningkatkan keamanan informasi, merumuskan regulasi yang relevan, dan meningkatkan literasi digital nasabah, diharapkan industri asuransi dapat tetap berjalan secara aman dan berkelanjutan di tengah dinamika yang terus berkembang.

Tantangan Baru dalam Era Digitalisasi dan Globalisasi

Dalam menghadapi era digitalisasi dan globalisasi, industri asuransi di Indonesia dihadapkan pada berbagai tantangan baru yang memengaruhi perlindungan hukum terhadap nasabah. Tantangan ini meliputi perubahan pola konsumen, risiko-risiko baru terkait dengan teknologi, serta perlunya adaptasi regulasi untuk mengakomodasi perkembangan tersebut.

Perubahan pola konsumen menjadi salah satu aspek utama yang perlu diperhatikan. Dengan kemajuan teknologi, nasabah menjadi lebih cerdas dan menginginkan pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan transparan. Mereka cenderung memilih produk asuransi yang dapat diakses secara digital dan memberikan pengalaman yang lebih personal. Oleh karena itu, perusahaan asuransi harus mampu beradaptasi dengan tren ini dengan menyediakan platform digital yang user-friendly dan menghadirkan layanan yang lebih efisien.

Sementara itu, perubahan ini juga membawa risiko-risiko baru yang perlu ditangani dengan serius. Kebocoran data, serangan cyber, dan penipuan online menjadi ancaman yang harus dihadapi oleh perusahaan asuransi. Data pribadi nasabah yang tersimpan dalam sistem dapat menjadi sasaran empuk bagi pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab. Oleh karena itu, perusahaan asuransi perlu menginvestasikan sumber daya yang cukup untuk memperkuat keamanan siber mereka dan melindungi informasi sensitif nasabah.

Dalam menghadapi tantangan baru ini, regulasi yang ada perlu diadaptasi agar tetap relevan dan efektif. Regulator harus memperhatikan perkembangan teknologi dan tren pasar yang terus berubah, serta merumuskan regulasi yang mampu mengakomodasi perubahan tersebut. Hal ini mencakup perlunya memperkuat regulasi terkait keamanan data dan privasi, serta meningkatkan kewajiban perusahaan asuransi untuk melindungi nasabah dari risiko-risiko baru yang muncul.

Di samping itu, peningkatan literasi digital nasabah juga menjadi hal yang penting. Nasabah perlu diberikan pemahaman yang cukup mengenai risiko-risiko yang terkait dengan penggunaan teknologi dalam industri asuransi. Edukasi mengenai keamanan data, penggunaan layanan digital, dan cara mengidentifikasi potensi penipuan online dapat membantu nasabah dalam mengambil keputusan yang lebih cerdas dan melindungi diri mereka sendiri.

Tantangan baru dalam era digitalisasi dan globalisasi menuntut industri asuransi di Indonesia untuk beradaptasi dengan cepat dan responsif. Perusahaan asuransi harus mampu mengikuti perubahan pola konsumen, melindungi nasabah dari risiko-risiko baru yang muncul, serta mematuhi regulasi yang berkaitan dengan penggunaan teknologi. Dengan mengambil langkah-langkah proaktif dalam mengatasi tantangan ini, diharapkan industri asuransi dapat terus berkembang dan memberikan perlindungan yang lebih baik bagi nasabahnya.

KESIMPULAN

Perlindungan hukum terhadap nasabah perusahaan asuransi di Indonesia menghadapi tantangan kompleks, termasuk kurangnya kesadaran nasabah, efektivitas regulasi yang perlu ditingkatkan, dan adaptasi terhadap perkembangan digitalisasi. Diperlukan kolaborasi antara regulator, perusahaan asuransi, dan nasabah untuk meningkatkan kesadaran, memperbaiki regulasi, dan

mengatasi risiko-risiko baru. Hanya dengan langkah-langkah konkret ini, industri asuransi dapat terus berkembang dan memberikan perlindungan yang optimal bagi nasabahnya di masa depan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alydrus, S.M.Z., Suhadi., dan Ratna L. (2020). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen PT. PLN (Persero) Balikpapan Terkait Adanya Pemadaman Listrik. *Jurnal Lex Supreme*, 2(1): 362-377
- Anggraeni, V., Amelia, B.J., dan Ichsan F.R. 2024. Peningkatan Kesadaran dan Keterampilan Literasi Digital dalam Masyarakat Multikultural sebagai Upaya Menuju SDGS 2030. *Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia*, 1(3): 361-366
- Badruzaman, D. (2019). Perlindungan hukum bertanggung dalam pembayaran klaim asuransi jiwa. *Amwaluna: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*, 3(1), 96-118.
- Ginintu, M.I.F., Kasim, N.M., dan Julius T.M. 2023. Efektivitas Penerapan UU No. 4 Tahun 2023 Tentang Pengembangan Dan Penguatan Sektor Keuangan Pada Kasus Gagal Bayar Asuransi Usaha Bersama. *Jurnal Ilmu Sosial, Humaniora dan Seni*, 1(2): 281-287
- Majid, A., dan Sumriyah. 2023. Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Akibat Gagal Bayar Perusahaan Asuransi. *Jurnal Hukum dan Sosial Politik*, 1(3): 125-134.
- Nola, L.F. (2016). Upaya Perlindungan Hukum Secara Terpadu Bagi Tenaga Kerja Indonesia (TKI). *Jurnal Negara Hukum*, 7(1): 36-52
- Nugraha, S. (2023). Penerapan Asas Kejujuran dalam Perjanjian Asuransi Kebakaran di Indonesia. *Journal Evidence Of Law*, 2(1), 1-11.
- Paendong, H.K.V. (2013). Perlindungan Pemegang Polis Pada Asuransi Jiwa Dikaitkan Dengan Nilai Investasi, *Jurnal Hukum Unsrat*. 1(6). 1-8.
- Prayoga, D.A., Husodo, J.A., dan Andina E.P.M. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Hak Warga Negara Dengan Berlakunya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2019 Tentang Pengelolaan Sumber Daya Nasional. *Jurnal Sovereignty*, 2(2): 188-200
- Rambe, S.H., dan Sekarayu, P. (2022). Perlindungan Hukum Nasabah Atas Gagal Klaim Asuransi Akibat Ketidaktransparanan Informasi Polis Asuransi. *Jurnal USM Law Review*, 5(1): 93-109
- Rastuti, T. (2016). *Aspek Hukum Perjanjian Asuransi*. Yogyakarta: Medpress Digital.
- Saputra, A., Listiyorini, D., dan Muzayanah. (2021). Tanggung Jawab Asuransi dalam Mekanisme Klaim Pada Perjanjian Asuransi Berdasarkan Prinsip Utmost Good Faith. *Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan Undiksha*, 9(1): 211-222

- Setiawati, N. S. (2018). Perlindungan hukum terhadap pemegang polis asuransi dalam menyelesaikan sengketa klaim asuransi. *Spektrum Hukum*, 15(1), 150-168.
- Siregar, B.J., Saragih, A., Maryani, H., dan Abdul H. (2023). Aspek Hukum Terkait dengan Perjanjian Asuransi Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. *Jurnal Rectum*, 5(3): 299-307
- Wasita, A. (2020). Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Polis Asuransi Jiwa. *Business Economic, Communication, and Social Sciences Journal (BECOSS)*, 2(1), 105-113.

