

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PEMEGANG POLIS ASURANSI KESEHATAN BERDASARKAN HUKUM POSITIF DI INDONESIA¹

Oleh :

Jericho Jacsson Salur²
Grace H. Tampongangoy³
Edwin N. Tinangon⁴

Prodi SI Ilmu Hukum, FH Unsrat

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaturan perlindungan hukum terhadap pemegang polis asuransi kesehatan dan untuk mengetahui faktor-faktor penyebab pemegang polis asuransi tidak mendapatkan perlindungan hukum. Metode yang digunakan adalah penelitian normatif, dengan kesimpulan yaitu: 1. Kesimpulannya, perlindungan hukum terhadap pemegang polis asuransi kesehatan di Indonesia telah diatur melalui berbagai regulasi, termasuk Undang-Undang Perasuransian, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, serta Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK). Regulasi ini bertujuan untuk memastikan hak-hak pemegang polis, termasuk hak atas informasi yang jelas, pembayaran klaim yang adil, serta mekanisme penyelesaian sengketa melalui Badan Mediasi Asuransi Indonesia (BMAI) atau litigasi di pengadilan. 2. Kesimpulannya, pemegang polis asuransi sering kali menghadapi berbagai kendala dalam mendapatkan perlindungan hukum yang optimal. Faktor utama yang berkontribusi meliputi ketidakseimbangan dalam perjanjian asuransi, kurangnya pemahaman terhadap ketentuan polis, kesalahan atau kelalaian pemegang polis, serta prosedur klaim yang rumit. Selain itu, pelanggaran hukum oleh perusahaan asuransi, lemahnya pengawasan dari OJK, restrukturisasi yang tidak transparan, dan keterlibatan pihak ketiga yang tidak profesional semakin memperburuk situasi. Untuk mengatasi permasalahan ini, diperlukan peningkatan edukasi bagi pemegang polis, pengawasan yang lebih ketat terhadap perusahaan asuransi, serta reformasi dalam prosedur klaim agar lebih transparan dan adil. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan perlindungan hukum bagi pemegang polis dapat lebih terjamin.

Kata Kunci : *perlindungan hukum, pemegang polis, asuransi kesehatan*

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perlindungan hukum bagi pemegang polis di Indonesia merupakan sesuatu yang harus diatur, karena yang bersangkutan memiliki kepentingan. Hal ini sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian. Dalam undang-undang ini menjelaskan mengenai adanya beberapa kriteria standarisasi bagi perusahaan asuransi, dalam Pasal 26 ayat (1) & (2). Dalam undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 2 UU Perlindungan konsumen menjelaskan tentang hak-hak bagi konsumen antara lain, hak atas kenyamanan, keamanan, keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa, hak untuk memilih barang atau jasa, mendapatkan barang atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, ganti rugi atau penggantian apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dalam perjanjian.

Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999, kasus klaim gagal bayar ini telah melanggar beberapa pasal didalamnya. Kreditur konkuren adalah konsumen yang harus dibayarkan lebih dahulu, namun yang terjadi adalah pemegang polis tidak mendapatkan kepastian hukum. Dalam Pasal 19 menyebutkan bahwa, tanggung jawab pelaku usaha harus memberi tanggapan atau memenuhi klaim atas tuntutan konsumen. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 telah mengatur pentingnya melindungi pemegang polis. Hal ini dapat terlihat dalam Pasal 53 ayat (1). Dengan hal tersebut perusahaan asuransi akan melindungi dari hak-hak pemegang polis.

Perlindungan hukum terhadap pemegang polis asuransi merupakan hal yang penting sekali, oleh karena dihubungkan dengan praktik perjanjian baku pada perjanjian asuransi, pada hakikatnya sejak penandatangan polis asuransi, bertanggung sebenarnya sudah kurang mendapatkan perlindungan hukum oleh karena isi atau format perjanjian tersebut lebih menguntungkan pihak perusahaan asuransi. Tidak setaranya kedudukan antara pemegang polis asuransi dengan perusahaan asuransi sebagaimana penerapan perjanjian baku, menyebabkan fungsi perlindungan hukum terhadap pemegang polis asuransi itu dipertanyakan. Khusus mengenai perlindungan hukum bagi pemegang polis asuransi kesehatan di atur pada Undang-Undang

¹ Artikel Skripsi

² Mahasiswa Fakultas Hukum Unsrat, NIM 210711010031

³ Fakultas Hukum Unsrat, Doktor Ilmu Hukum

⁴ Fakultas Hukum Unsrat, Magister Ilmu Hukum

Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2014 tentang Peransuransian.⁵

Manakala 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. Menurut Nurnaningsih Amriani dikemukakannya bahwa: “Secara teoritis ada 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)”.⁶

Mekanisme penyelesaian sengketa antara pemegang polis asuransi dengan perusahaan asuransi pada gilirannya akan sampai terhadap proses pembuktiannya yakni penerapan perjanjian baku yang berat sebelah oleh perusahaan asuransi yang sudah barang tentu telah terjadi pelemahan terhadap kedudukan pemegang polis, dan kemudian dapat pula ditemukan pelanggaran perjanjian asuransi oleh perusahaan asuransi seperti penolakan oleh rumah sakit terhadap pemegang polis asuransi oleh karena kesalahan dari pihak perusahaan asuransi itu sendiri.

Setiap orang sering menderita kerugian akibat dari suatu peristiwa yang tidak terduga. Jika kerugian ini hanya sedikit maka kerugian tersebut dapat ditutup dengan uang simpanan dan kerugian itu tidak begitu terasa namun apabila uang simpanan tidak mencukupi untuk membayar kerugian itu, maka orang akan betul-betul menderita. Untuk itulah, jaminan perlindungan terhadap keadaan-keadaan tersebut di atas sangat diperlukan oleh setiap masyarakat yang ingin mengantisipasi dirinya apabila mengalami kerugian baik jiwa maupun ekonomi. Masyarakat yang khawatir atas resiko keselamatan hidupnya, membuat pemikiran bahwa perlunya suatu lembaga atau suatu usaha yang dapat menanggung setiap resiko yang diderita oleh masyarakat. Salah satu lembaga yang dibutuhkan tersebut adalah jasa asuransi. Peransuransian adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih yang mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi

untuk memberikan penggantian kepada tertanggung bila terjadi suatu *evenemen* atau kerugian. Namun pemegang polis asuransi tentu tidak tahu apa yang harus dilakukan apabila terdapat sengketa pada perusahaan asuransi yang menjadi pengalihan resikonya. Perlindungan hukum yang diberikan oleh Negara sangat dibutuhkan guna memberikan jaminan kepada pemegang polis untuk mendukung dan mengambil haknya apabila terjadi sengketa.

Asuransi merupakan Lembaga pengalihan risiko mempunyai arti yang sangat penting bagi masyarakat, maupun perusahaan. Asuransi juga merupakan lembaga keuangan non-bank yaitu bergerak dalam bidang layanan jasa yang diberikan kepada masyarakat dalam mengatasi risiko apabila terjadi sewaktu-waktu. Bagi masyarakat, seseorang yang menutup perjanjian asuransi akan merasa aman karena mendapat perlindungan dari kemungkinan yang tidak terduga sebelumnya atau tertimpa suatu kerugian. Pengaturan asuransi di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 40 Tahun 2014 tentang Usaha Peransuransian (UU Asuransi).

Perusahaan Asuransi di Indonesia sudah ada sejak tahun 1816. Perusahaan asuransi yang pertama bernama Samarang Sea merupakan perusahaan asuransi yang didirikan oleh pemerintah kolonial Belanda. Pada waktu bersamaan ada beberapa perusahaan asuransi lainnya yaitu Java Sea, Arjoeno Veritas dan Mercurius yang merupakan kantor cabang dari perusahaan asuransi yang berkantor pusat di Belanda, Inggris dan negara dari benua Eropa lainnya. Tujuan perusahaan ini untuk melindungi risiko orang-orang Belanda beserta armada laut pengangkut rempah-rempah.⁷

Kesadaran berasuransi masyarakat Indonesia masih rendah, penetrasi pasar asuransi masih relatif kecil. Karena masih banyak masyarakat kelas bawah yang belum memiliki kesadaran akan perlunya asuransi dan kelemahan daya beli sehingga sulit membeli polis hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi perusahaan asuransi untuk memasarkan produknya.

Beberapa tahun terakhir kepercayaan masyarakat terhadap asuransi mulai meningkat, dikarenakan pertumbuhan industri asuransi di Indonesia. Kenaikan jumlah premi ini tak lepas dari kerja keras para industri asuransi yang aktif dalam mensosialisasikan produk-produk asuransi kepada masyarakat sehingga masyarakat sudah mulai lebih percaya terhadap asuransi walaupun disana sini masih ada kekurangan kepercayaan.

⁵ Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan Pasal 55 ayat (1).

⁶ Nurnaningsih Amriani, 2011, “*Mediasi. Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*”, Raja Grafindo Persada, Cet-1, Jakarta, hal. 19, Warta Ekonomi.co.id.

⁷ *Infobank* edisi khusus tahun 2008

Pengaturan Asuransi terdapat dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1774, Kitab Undang-Undang Hukum Dagang Pasal 246 dan UU Nomor 40 Tahun 2014 tentang Usaha Perasuransian. Pasal 1774 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyatakan sebagai berikut: Asuransi adalah “Suatu perjanjian untung-untungan adalah suatu perbuatan yang hasilnya, mengenai untung ruginya, baik bagi semua pihak maupun bagi sementara pihak bergantung pada suatu kejadian yang belum tentu. Demikian adalah perjanjian asuransi, bunga selama hidup seseorang (bunga cagak hidup), perjudian dan pertaruhan”.

Pasal 1774 KUHPerdata menyebut asuransi dengan istilah persetujuan untung-untungan. Perjanjian asuransi itu tidak dapat dipersamakan begitu saja dengan perjanjian untung-untungan, karena pada asuransi sudah mempunyai tujuan yang lebih pasti yaitu mengalihkan risiko yang sudah ada berkaitan dengan kemanfaatan ekonomi tertentu sehingga tetap berada pada posisi yang sama.

Tujuan Asuransi menurut undang-undang No 40 Tahun 2014 tentang usaha per-asuransian sebagai lembaga pengalihan risiko, yang dikembangkan menjadi tujuan bersifat sosial dan tujuan bersifat ekonomis. Tujuan bersifat sosial meliputi kesejahteraan rakyat tergolong ke dalamnya kesejahteraan anggota dan keamanan sosial dan tujuan bersifat ekonomis mencakup pengalihan risiko akan ganti kerugian.⁸

Asuransi merupakan sebuah perjanjian yang harus memenuhi unsur unsur dalam perjanjian, unsur tersebut adalah unsur *essensialia* yaitu syarat yang tidak bisa diabaikan dalam perjanjian, unsur *naturalia* yaitu bagian perjanjian yang oleh undang-undang diatur, tetapi oleh para pihak dapat diganti, sehingga bagian tersebut oleh undang-undang diatur dengan hukum yang sifatnya mengatur atau menambah harus ada dalam perjanjian jika tidak ada maka perjanjian tidak sah, dan unsur *accidentalialia* atau unsur pelengkap adalah bagian perjanjian yang ditambahkan oleh para pihak, sementara undang-undang sendiri tidak mengatur tentang hal tersebut.⁹

Sifat perjanjian asuransi sendiri dapat dibedakan menjadi sifat aletair (*aletary*), maksudnya pada perjanjian asuransi prestasi penanggung masih harus digantungkan pada suatu peristiwa yang belum pasti, sedangkan prestasi tertanggung sudah pasti, sifat bersyarat (*conditional*) yaitu perjanjian prestasi penanggung

hanya akan terlaksana apabila syarat-syarat yang di tentukan dalam perjanjian dipenuhi.¹⁰ Perjanjian bersyarat, dapat juga diartikan penanggung mengganti kerugian pihak tertanggung ditentukan pada peristiwa yang tidak dapat dipastikan lebih dulu, terdapat ikatan bersyarat terhadap tertanggung untuk membayar ganti rugi, tetapi sebaliknya dari sisi tergantung terdapat ikatan tidak bersyarat untuk membayar premi.¹¹ Sifat asuransi berikutnya adalah pribadi (personal) dimaksudkan bahwa kerugian yang timbul harus merupakan kerugian orang perorangan secara pribadi, bukan kerugian yang bersifat kolektif atau masyarakat luas, sifat adhesi atau perjanjian yang melekat pada syarat penanggung dimana isi dan syarat- syarat perjanjian yang dituangkan di dalam polis telah di tentukan secara sepihak oleh penanggung. Perjanjian asuransi termasuk perjanjian baku atau kontrak standar. Perjanjian asuransi juga bersifat asuransius maksudnya sifat ini menunjukkan bahwa perjanjian asuransi merupakan perjanjian dengan keadaan bahwa kata sepakat dapat dicapai dengan posisi masing-masing pihak memiliki pengetahuan yang sama mengenai fakta, dengan penilaian sama penelaahannya untuk memperoleh fakta yang sama pula, sehingga bebas cacat kehendak.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaturan perlindungan hukum terhadap pemegang polis asuransi kesehatan ?
2. Bagaimana faktor-faktor penyebab pemegang polis asuransi tidak mendapatkan perlindungan hukum?

C. Metode Penelitian

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan yuridis normatif.

PEMBAHASAN

A. Pengaturan Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Polis Asuransi Kesehatan

Rutinitas kehidupan manusia selalu dikaitkan dengan berbagai kesibukan aktivitas yang wajib dijalankan sebagaimana aktivitas masing-masing. Setiap aktivitas yang dijalankan tentunya memiliki banyak kemungkinan yang akan terjadi. Hal tersebut tanpa disadari oleh siapapun dan menjadi risiko kehidupan yang tidak dapat dihindari. Untuk menghindari risiko tersebut

⁸ Mulhadi, 2017, “*Dasar-dasar Hukum Asuransi*”, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, hal. 31.

⁹ Djoko Prakoso, 2004, “*Hukum Asuransi Indonesia*”, Rineka Cipta, Jakarta, hal. 28.

¹⁰ M. Suparman Sastrawidjaja dan Endang, 1993, “*Hukum Asuransi perlindungan tertanggung asuransi deposito usaha perasuransian*”, Alumni, Bandung, hal. 3.

¹¹ Sri Rejeki Hartono, *op.cit.* hal. 84.

adalah dengan melakukan upaya pengalihan risiko. Memiliki polis asuransi kesehatan merupakan salah satu upaya untuk menghindari risiko pengeluaran dana yang besar ketika terjadi sakit.

Adanya asuransi kesehatan yang dikelola oleh pihak swasta dapat melengkapi fasilitas Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) khusus kesehatan. BPJS kesehatan yang dimiliki oleh pemerintah sangat mempermudah masyarakat untuk mendapatkan perlindungan kesehatan yang dibutuhkan. Asuransi kesehatan yang dikelola oleh pihak swasta seringkali membuat para nasabah/tertanggung merasa kecewa ketika akan melakukan klaim. Tujuan asuransi kesehatan adalah suatu sistem pembiayaan yang memberikan jaminan pengganti sosial dalam menghadapi risiko yang disebabkan oleh pengguna kesehatan (penyakit).

Polis dapat dijadikan alat bukti jika terjadi perselisihan antara tertanggung dan penanggung, baik diselesaikan secara litigasi maupun non litigasi. Pada umumnya permasalahan yang sering terjadi berkaitan dengan isi perjanjian asuransi atau polis. Hal ini karena isi dari polis pada umumnya berisi perjanjian baku yang sering tidak sesuai dengan aturan perundang-undangan karena dapat menimbulkan berbagai persepsi atau multitafsir oleh para pihak. Dalam hal ini pihak penanggung memanfaatkan isi perjanjian tersebut untuk membatasi tanggung jawab pada nasabah untuk melaksanakan kewajibannya yaitu membayar ganti rugi atau eksenorasi.

Klaim asuransi adalah tuntutan dari pihak tertanggung karena adanya kontrak perjanjian dengan pihak perusahaan asuransi untuk menjamin pembayaran ganti rugi selama pembayaran premi telah dilakukan oleh pihak tertanggung.¹² Dengan kata lain klaim adalah permohonan resmi yang diajukan oleh tertanggung kepada penanggung untuk melakukan pembayaran kepada tertanggung atau penerima premi karena adanya suatu kejadian sesuai dengan isi polis. Tujuan klaim asuransi merupakan hal yang paling penting dalam perasuransian. Sedangkan klaim asuransi kesehatan adalah untuk pembayaran ganti rugi jika tertanggung mengalami sebuah peristiwa yang menimbulkan kerugian seperti sakit secara tiba-tiba dan dirawat dirumah sakit. Akibat kejadian tersebut maka pihak asuransi akan mengganti kerugian biaya rumah sakit sesuai dengan premi yang dipilih oleh

tertanggung. Semua perusahaan asuransi memiliki batasan cakupan yang dapat mereka tawarkan, bahkan jika mereka tidak dapat sepenuhnya menutupi kerusakan Anda. Hal ini dapat mengurangi beban keuangan yang dialami.

Terdapat beberapa metode klaim atau pembayaran asuransi kesehatan seperti *cashless*, *cash plan*, dan *reimbursement*. Setiap perusahaan asuransi menggunakan metode yang berbeda-beda. Calon nasabah harus bijak dan berhati-hati dalam membeli polis asuransi kesehatan, hal ini untuk menghindari konflik atau permasalahan dikemudian.

Prestasi pada perjanjian asuransi terjelma pada Polis Asuransi yang bersifat seimbang, dalam arti kata misalnya kewajiban membayar premi asuransi secara berkala oleh tertanggung atau peserta adalah seimbang dengan manfaat yang diharapkan, semakin besar nilai preminya yang harus dibayar secara berkala, semakin besar pula nilai risiko yang dialihkan, atau dalam perkataan lain ditentukan prestasinya di dalam klasifikasi, misalnya pada perjanjian asuransi kesehatan tercantum item tertentu apakah pengalihan risiko karena semua penyakit termasuk biaya operasi kesehatan, atau tidak, bergantung dari besarnya nilai prestasi.

Bagi perusahaan asuransi selaku penanggung pada perjanjian asuransi kesehatan misalnya, adalah suatu hal yang wajar bilamana seseorang itu sangat memperhatikan kesehatannya, tidak jatuh sakit bahkan tidak sampai di operasi oleh karena biayanya yang sangat mahal. Sakit-sakit berat yang membutuhkan biaya operasi mahal antara lainnya operasi jantung, operasi kandungan, dan lain sebagainya. Tetapi, setiap orang yang normal berusaha untuk sehat, tidak jatuh sakit hingga bertahun-tahun lamanya tidak pernah menderita sakit, tidak pernah dioperasi, akan tetapi sebagai tertanggung tetap berkewajiban membayar premi asuransi.

Kedaaan tidak sakit atau tidak dioperasinya seorang tertanggung dan tetap membayar premi asuransi kepada penanggung atau perusahaan asuransi, merupakan nilai lebih atau yang menguntungkan bagi penanggung atau perusahaan asuransi tersebut. Meskipun tidak seorang pun yang ingin sakit atau ingin di operasi penyakitnya, manakala pembayaran premi asuransi berjalan tepat pada waktunya, hal tersebut telah menjamin pihak tertanggung jika di kemudian hari menderita sakit atau di operasi, maka ada pengalihan risiko kepada penanggung atau perusahaan asuransi. Menurut Abdulkadir Muhammad, dalam dunia bisnis perusahaan asuransi, selalu siap menerima tawaran dari pihak

¹² Tri Reni Novita, M. Faisal Husna dan Debbi Chyntia Ovami, 2023, "Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Asuransi Kesehatan Berdasarkan Undang-Undang No. 40 Tahun 2014", Jurnal Unes Law Review, Vol. 6 No. 2, hal. 4441.

tertanggung untuk mengambalalih risiko dengan imbalan pembayaran premi.¹³

Perkembangan pengaturan tentang perasuransian dengan diberlakukannya Undang-Undang No. 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian, dan dirinci atas XIII bab serta 28 Pasal, yang tidak mencabut berlakunya ketentuan asuransi dalam KUHD, pada perkembangan selanjutnya dilakukan perubahan terhadap Undang-Undang No. 2 Tahun 1992, antara lainnya karena lebih banyak mengatur tentang usaha perasuransian. Berdasarkan pada Undang-Undang No. 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, yang dirinci atas XVIII Bab dan 92 Pasal, maka kedudukan Undang-Undang No. 40 Tahun 2014 adalah hukum positif yang mengatur perasuransian di Indonesia.

Perlindungan hukum bagi pemegang Polis asuransi penting sekali oleh karena, polis itu merupakan satu-satunya alat bukti tertulis untuk membuktikan bahwa asuransi telah terjadi. Polis asuransi sebagai bukti terjadinya perjanjian asuransi mengikat melalui perjanjian asuransi yang dibuktikan dengan Polis asuransi telah terjadi pemindahan resiko misalnya asuransi jiwa atau asuransi kerugian kepada perusahaan asuransi. Abdul Kadir Muhammad menjelaskan, melalui perjanjian asuransi resiko kemungkinan terjadi peristiwa yang menimbulkan kerugian yang mengancam kepentingan tertanggung itu dialihkan kepada perusahaan asuransi kerugian selaku penanggung.¹⁴

Klaim yang diajukan oleh pemegang polis asuransi terhadap perusahaan asuransi tidak jarang berbelit-belit, dan ditolak dengan berbagai alasan sehingga perlindungan bagi kepentingan pemegang Polis asuransi menjadi bagian penting dan berkaitan dengan fungsi Otoritas Jasa Keuangan dalam menjalankan fungsi pengaturan dan pengawasan serta perlindungan konsumen jasa asuransi.

Usaha asuransi dapat diartikan sebagai aktivitas pengumpulan dana yang bertujuan untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen yang mengalami peristiwa tersebut. Asuransi memiliki beberapa manfaat, antara lain, sebagai sarana pengalihan risiko, sebagai jaminan atas kerugian yang dihadapi, karena adanya asuransi, pihak-pihak yang berkepentingan bisa memfokuskan diri agar tidak mengkhawatirkan risiko-risiko akibat terjadinya peristiwa yang merugikan.

Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara 2 pihak atau lebih, terdiri dari pihak penanggung terikat kepada tertanggung

dengan menerima premi asuransi untuk memberikan penggantian kepada tertanggung atas adanya kerugian, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang tertanggung, timbul karena adanya suatu peristiwa yang tidak pasti, karena adanya suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungjawabkan. Asuransi memberikan dampak positif kepada perekonomian negara termasuk kehidupan secara individual. Dana yang dihimpun berupa premi setiap bulannya akan berguna sekali dan merupakan modal yang dapat dimanfaatkan oleh para pemegang polis asuransi jiwa, maupun masyarakat.¹⁵ Industri asuransi memiliki aturan-aturan dalam hukum positif Indonesia yang setara dengan undang-undang maupun peraturan internal OJK. Hukum perasuransian di Indonesia diatur dalam sejumlah peraturan perundang-undangan, seperti KUHD, adalah pengaturan yang ada sejak jaman penjajahan Belanda.

Berlakunya Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, terdapat dalam XVIII Bab dan 92 Pasal, maka kedudukannya sebagai hukum positif yang mengatur perasuransian di Indonesia. Perlindungan hukum dalam undang-undang tersebut didominasi dari segi pengawasan dan perlindungan hukum OJK. Dalam hal melindungi konsumen dan masyarakat. Peraturan OJK terdapat dalam Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. 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.

Dari adanya sebuah perjanjian termasuk perjanjian asuransi harus memenuhi syarat sahnya perjanjian sesuai ketentuan dalam pasal 1320 KUHPerdara yaitu kesepakatan, kecakapan terhadap hal tertentu yang diperjanjikan dan adanya sebab yang halal hal tersebut merupakan syarat umum dalam suatu perjanjian asuransi. Dalam sebuah asuransi terdapat polis asuransi, dan polis asuransi itu sendiri harus sesuai dengan prinsip pertanggungan resiko dalam pedoman hukum usaha perasuransian di Indonesia, yakni ada didalam KUHD dan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014. Dalam Pasal 246 KUHD menjelaskan bahwa, "Suatu perjanjian dimana seorang penanggung mengikatkan dirinya kepada seorang tertanggung. Dengan cara tertanggung memberikan premi kepada seorang penanggung dan penanggung memberikan penggantian

¹³ *Ibid.* hal. 12.

¹⁴ *Ibid.* hal. 166.

¹⁵ Djoko Prakoso, *loc.cit.*

kerugian yang diderita". Asas- asas perjanjian asuransi ada beberapa asas yang dikenal dalam asuransi, yaitu asas keseimbangan (*indemnitas*), asas kepentingan yang dapat dipertanggungjawabkan (*insurable interest*), asas subrogasi dan asas itikad baik (*utmost good faith*).

Salah satu fungsi hukum adalah memberikan perlindungan kepada warga negara. menurut Philipus M. Hadjon, dalam kaitannya dengan perlindungan hukum kepada rakyat yang wajib diberikan oleh pemerintah/penguasa, dibedakan menjadi dua jenis perlindungan, yaitu perlindungan preventif dan perlindungan represif.¹⁶

Berkaitan dengan perlindungan hukum preventif, masyarakat diberi kesempatan untuk mengajukan keberatan (*inspraak*) atau pendapat sebelum suatu keputusan pemerintah berbentuk definitif. Dengan demikian, perlindungan hukum preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, sedangkan perlindungan represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Perlindungan preventif mempunyai arti yang besar bagi tindakan pemerintah yang dilandasi kebebasan bertindak, karena mendorong pemerintah untuk berhati-hati dalam mengambil keputusan, sedangkan perlindungan hukum represif adalah upaya perlindungan hukum yang dilakukan melalui peradilan, baik peradilan umum maupun peradilan. pengadilan tata usaha negara.

Peraturan terkait perjanjian asuransi tertuang dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata):¹⁷

1. Pasal 1320 KUH Perdata. Pasal ini mengatur syarat-syarat sahnya perjanjian, yaitu: sepakat mengikatkan diri, kesanggupan untuk mengadakan perikatan, suatu hal tertentu, sebab yang halal. Maka dalam hal ini apabila pemegang polis menemukan adanya penyesatan, paksaan dan penipuan dari pihak perasuransian, maka permohonan pembatalan perjanjian perasuransian dapat diajukan ke Pengadilan, dan apabila perjanjian dinyatakan batal seluruhnya atau sebagian, maka pemegang polis berhak menuntut pengembalian premi yang telah dibayarkan.
2. Pasal 1266 KUH Perdata. Pasal ini mengatur syarat-syarat pembatalan selalu dicantumkan dalam perjanjian timbal balik jika salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya. Misalnya, dalam hal keterlambatan pembayaran premi, dapat dimintakan pembatalan kepada hakim. Namun dalam praktiknya biasanya terdapat klausula yang

menyatakan bahwa perjanjian asuransi tidak akan berjalan jika premi tidak dibayar tepat waktu. Hal ini dilakukan sebagai upaya menghindari kasus keterlambatan pembayaran.

3. Pasal 1267 KUH Perdata. Pasal ini dapat diterapkan dalam perjanjian asuransi, apabila perusahaan asuransi yang berkewajiban memberikan ganti rugi tetapi mengingkari janjinya, maka pemegang polis berhak menuntut penggantian biaya, ganti kerugian dan bunga.
4. Pasal 1253 sampai dengan Pasal 1262 KUH Perdata. Dalam perjanjian asuransi, kinerja perusahaan asuransi/penanggung tergantung pada peristiwa yang tidak pasti akan terjadi, untuk mencegah hal tersebut pihak penanggung akan menambahkan syarat lain dalam memberikan ganti rugi atau sejumlah uang. Maka dalam hal ini pemegang polis harus memperhatikan ketentuan yang terdapat dalam Pasal 1253 sampai dengan Pasal 1262 KUH Perdata.
5. Pasal 1318 KUH Perdata. Pasal ini dapat digunakan oleh ahli waris pemegang polis untuk menuntut penanggung memberikan ganti rugi.
6. Pasal 1338 KUH Perdata. Pasal ini memuat beberapa asas dalam perjanjian, yaitu :
 - 1) asas mengikat;
 - 2) asas amanah,
 - 3) asas itikad baik.
7. Pasal 1365 KUH Perdata. Pasal ini dapat digunakan oleh pemegang polis untuk menggugat penanggung, apabila dapat dibuktikan bahwa penanggung telah melakukan perbuatan yang merugikan tertanggung.

Perusahaan mengusahakan para pelanggannya agar bersedia bergabung dengannya dalam rangka menghadapi risiko-risiko yang mungkin terjadi. Dengan demikian suatu perusahaan asuransi dirancang dan diatur sedemikian rupa agar dapat melaksanakan fungsinya sebagai lembaga pengambil alih dan penerima risiko pihak lain. "Pada sisi lain, perusahaan asuransi adalah suatu perusahaan yang hasil produksinya adalah suatu jasa, dimana jasa tersebut merupakan suatu "janji memberi proteksi" yang merupakan janji untuk memberikan ganti rugi, apabila nasabah dalam sewaktu-waktu menderita kerugian yang disebabkan karena suatu peristiwa yang sudah diperjanjikan sebelumnya".¹⁸

¹⁶ Philipus M. Hadjon, *op.cit.* hal. 3

¹⁷ *Ibid.* hal. 137.

¹⁸ Sri Rejeki Hartono, *loc.cit.*

Walaupun perjanjian asuransi merupakan suatu perjanjian khusus karena diatur tersendiri di dalam KUHD, namun dalam hal-hal yang menyangkut syarat sahnya perjanjian dan ketentuan-ketentuan umum lainnya, maka asuransi tunduk pada hukum perjanjian yang diatur dalam KUHPerduta. Hal ini didasarkan pada Pasal 1 KUHD yang menyatakan, "Bahwa KUHPerduta pun berlaku untuk hal-hal yang diatur dalam KUHD". Terkait dengan syarat sahnya perjanjian asuransi, tetap mengacu pada syarat sahnya perjanjian yang ada dalam KUHPerduta khususnya Pasal 1320 seperti kesepakatan kedua belah pihak dalam hal ini penanggung dengan tertanggung, kecakapan bertindak seperti sudah dewasa dan tidak berada di bawah pengampuan, obyek tertentu seperti adanya obyek perjanjian asuransi jiwa yaitu pertanggungan atas jiwa serta kausa yang halal seperti tidak bertentangan dengan undang-undang, ketertiban umum dan asusila. Dalam perjanjian asuransi, penanggung berjanji akan membayar kerugian yang disebabkan risiko yang telah diasuransikan kepada tertanggung, sedangkan tertanggung membayar premi secara periodik kepada penanggung. Mengingat setiap perjanjian itu merupakan suatu hubungan hukum maka hak dan kewajiban yang timbul dari suatu perjanjian itu akan dijamin oleh hukum dan undang-undang selama isinya tidak bertentangan dengan hukum, ketertiban, kesusilaan serta memenuhi syarat-syarat perjanjian.

Pengaturan perlindungan hukum terhadap pemegang polis asuransi kesehatan di Indonesia bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen dalam hubungan hukum dengan perusahaan asuransi. Berdasarkan kontrak antara pemegang polis dan perusahaan asuransi. Kontrak ini harus mencantumkan klausul yang jelas dan adil untuk menghindari perselisihan. Pemegang polis memiliki hak untuk mendapatkan informasi lengkap mengenai produk asuransi, termasuk manfaat dan risiko yang terkait.

Melalui regulasi yang diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), yang memastikan perusahaan asuransi beroperasi secara transparan dan bertanggung jawab. Penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui pengadilan maupun alternatif seperti Badan Mediasi Asuransi Indonesia (BMAI), yang menyediakan solusi tanpa biaya untuk klaim yang ditolak oleh perusahaan asuransi.

Pengaturan perlindungan hukum bagi pemegang polis asuransi kesehatan di Indonesia telah diatur melalui berbagai undang-undang dan peraturan, seperti UU Perasuransian dan UU Perlindungan Konsumen. Namun,

implementasinya masih menghadapi tantangan, terutama terkait transparansi kontrak dan penyelesaian sengketa. Oleh karena itu, penting bagi pemegang polis untuk memahami hak-haknya serta prosedur klaim agar dapat memanfaatkan perlindungan hukum secara maksimal.

B. Faktor-faktor Penyebab Pemegang Polis Asuransi Tidak Mendapatkan Perlindungan Hukum

Perjanjian asuransi sebagai bukti adanya hubungan hukum antara perusahaan asuransi dengan pemegang polis, dapat saja ketika penandatanganan perjanjian asuransi, telah terjadi klausul-klausul baku sebagai bentuk perjanjian baku yang menempatkan pemegang polis pada posisi lemah dan tidak seimbang. Munir Fuady menjelaskan beberapa faktor penyebab sehingga seringkali kontrak baku menjadi berat sebelah, adalah sebagai berikut:¹⁹

1. Kurang adanya atau bahkan tidak adanya kesempatan bagi salah satu pihak untuk melakukan tawar-menawar, sehingga pihak yang kepadanya disodorkan kontrak tidak banya kesempatan untuk mengetahui isi kontrak tersebut, apalagi ada kontrak yang ditulis dengan huruf-huruf yang sangat kecil.
2. Karena penyusunan kontrak yang sepihak, maka pihak penyedia dokumen biasanya memiliki cukup banyak, waktu untuk memikirkan mengenai klausula-klausula dalam dokumen tersebut, bahkan mungkin saja sudah berkonsultasi dengan para ahli, sedangkan pihak yang kepadanya disodorkan dokumen tidak banyak kesempatan dan seringkali tidak familiar dengan klausula-klausula tersebut.
3. Pihak yang kepadanya disodorkan kontrak baku menempati kedudukan yang sangat tertekan, sehingga hanya dapat bersifat "*take it or leave it*".

Prinsip "*take it or leave it*" tinggalkan, adalah prinsip penting bagi calon pemegang polis, bahwa jika berkehendak dengan segala konsekuensi hukumnya, maka tandatangani perjanjian atau kontrak itu, atau tinggalkan jika tidak berkenan. Karakteristik perjanjian baku dalam hubungan hukum perasuransian menyebabkan perlindungan terhadap pemegang Polis menjadi lemah, sehingga hukum diharapkan dapat memberikan jaminan dan perlindungan hukum yang bersifat konsumen jelas.

¹⁹ Munir Fuady, 2003, "*Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis)*", Citra Aditya Bakti, Bandung, hal. 78.

Sejak penandatanganan perjanjian asuransi sudah tercantum unsur perjanjian baku atau kontrak baku yang berpotensi merugikan, dan ditambah dengan pelaksanaan isi perjanjian asuransi yang juga berbelit-belit dan cenderung dipersukar, maka kedudukan pemegang polis menjadi lebih lemah dan tidak berdaya. Manakala timbul persengketaan dengan perusahaan asuransi, menurut Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, ditentukan pada Pasal 2 bahwa: "Undang-Undang itu mengatur penyelesaian sengketa atau beda pendapat antarpada pihak dalam suatu hubungan hukum tertentu yang telah mengadakan perjanjian arbitrase yang secara tegas menyatakan bahwa semua sengketa atau beda pendapat yang timbul atau yang mungkin timbul dari hubungan hukum tersebut akan diselesaikan dengan cara arbitrase atau melalui alternatif penyelesaian sengketa".²⁰

Dalam penyelesaian persengketaan, lazimnya ditempuh melalui litigasi dan nonlitigasi, atau dengan perkataan lain, melalui pengadilan atau di luar pengadilan. Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tersebut merupakan upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Berbeda dengan sidang perdata di tingkat pengadilan negeri, dalam proses arbitrase didahului dengan pengajuan permohonan arbitrase disertai dengan permohonan penunjukan arbiter yang akan dipilih oleh pemohon untuk menangani sengketa di arbitrase hingga bukti-bukti yang akan diajukan oleh pemohon untuk mendukung permohonannya (*statement of claim*).

Penjelasan mengenai perlindungan seperti yang tertuang dalam Pasal 2 huruf a tersebut sebenarnya tidak bersifat efektif atau dapat dikatakan masih lemah, karena tidak adanya keterangan lebih lanjut mengenai perlindungan yang seperti apa dan dalam bentuk apa yang dimaksudkan dalam Pasal tersebut. Apabila nasabah pemakai jasa asuransi menyandarkan dirinya terhadap Undang-Undang Usaha Perasuransian, maka sampai kapanpun nasabah tidak akan pernah mendapatkan apa yang menjadi haknya, karena di dalam Undang-Undang Perasuransian tidak menegaskan tentang bentuk-bentuk perlindungan hukum bagi nasabahnya terutama dalam spesifikasi pemberian hak-hak nasabah.

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, ketentuan-ketentuan mengenai sengketa asuransi juga tidak diatur lebih lanjut dalam Undang-Undang tersebut, apabila suatu saat terjadi sengketa antara nasabah sebagai pihak bertanggung 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.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, terdapat beberapa faktor yang menyebabkan terjadinya hambatan dalam memberikan perlindungan hukum terhadap nasabah asuransi serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut, antara lain :

1. Adanya faktor lapangan seperti tidak dapat cairnya dana klaim asuransi, kurangnya ketelitian nasabah dalam memahami isi dari polis tambahan asuransi yang berisi tentang penjelasan mengenai jenis-jenis penyakit yang dapat dipertanggungjawabkan lengkap dengan penghitungan besarnya nilai pertanggungan yang akan diperoleh nasabah, serta adanya rekening nasabah yang tidak aktif. Faktor-faktor tersebut merupakan faktor penyebab terhambatnya perlindungan hukum yang diberikan kepada nasabah yang didasari pula oleh kesalahan yang terjadi pada diri nasabah itu sendiri. Menurut Agung Sejati dalam wawancaranya mengatakan bahwa pihak perusahaan selaku pihak penanggung asuransi selalu bertindak sesuai dengan porsi yang sudah menjadi ketentuan dalam pemberian perlindungan hukum, yaitu berupa pelaksanaan pemberian hak terhadap nasabah. Hambatan yang dialami dalam memberikan perlindungan hukum tersebut tidak menyurutkan niat pihak perusahaan untuk terus mengupayakan pemberian perlindungan hukum dengan mengatasi hambatan-hambatan yang terjadi di lapangan yang dilakukan dengan cara :²¹
 - 1) Mengadakan pelatihan bagi para agen asuransi dengan tujuan untuk melatih kemampuan berinteraksi terhadap nasabah dengan lebih mendalami macam-macam produk asuransi yang ada. Melalui pelatihan ini diharapkan mampu mengatasi adanya kesalahan persepsi

²⁰ Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (Pasal 2)

²¹ *Ibid.* hal. 15

mengenai kejelasan produk yang diterima nasabah sehingga menyebabkan terhambatnya pemberian perlindungan hukum berupa hak kepada nasabah.

- 2) Melakukan konfirmasi secara langsung kepada nasabah terkait dengan tidak aktifnya rekening pribadi nasabah, setelah mendapatkan konfirmasi secara langsung, barulah agen merubah nomor rekening pada profil nasabah untuk selanjutnya diberikan hak nasabah berupa nilai tambah yang ditransfer ke nomor rekening baru milik nasabah.
2. Adanya kelemahan pada Undang-Undang yang mengatur dalam hal kegiatan perasuransian yaitu Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian. Latar belakang dari dibentuknya Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian adalah untuk mengatur dan menjamin segala hal yang berkaitan dengan industri perasuransian, baik dari segi perusahaan penyedia jasa asuransi, nasabah pemakai jasa asuransi, produk-produk yang tersedia dalam bidang asuransi, hingga pihak ketiga yang turut berperan dalam kegiatan perasuransian.

Keberadaan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian sebenarnya dapat dikatakan sudah tidak memadai lagi, karena tidak adanya bentuk perlindungan hukum yang diberikan dalam Undang-Undang tersebut kepada nasabah pemakai jasa asuransi, apalagi jika dilihat seiring dengan berjalannya waktu tuntutan akan kebutuhan asuransi nasional terus mengalami perkembangan. Anggapan mengenai Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian yang memandang asuransi hanya sebatas bisnis bukanlah tanpa dasar, hal ini dikuatkan dengan penjelasan isi dari Undang-Undang itu sendiri di mana lebih banyak mengatur mengenai perusahaan sebagai pihak penyelenggara usaha perasuransian, bukan nasabah sebagai pihak yang berupaya untuk menanggungkan diri dalam mekanisme asuransi dan membutuhkan suatu bentuk upaya perlindungan.

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, terdapat beberapa Pasal yang menjelaskan mengenai bentuk dari perlindungan hukum yang diberikan terhadap konsumen pemakai jasa, yang meliputi definisi dari konsumen itu sendiri, definisi perlindungan konsumen, tujuan dari dibentuknya Undang-Undang Perlindungan Konsumen, bentuk hak dan kewajiban konsumen, hingga perlindungan hukum apabila terjadi sengketa konsumen. Hal tersebut

diatur dalam beberapa Pasal dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu :²²

1. Pasal 1 ayat 1 yang menjabarkan mengenai pengertian “Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.
2. Pasal 1 ayat 2 yang menjabarkan mengenai pengertian “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.
3. Pasal 3 yang menjabarkan mengenai tujuan adanya perlindungan bagi konsumen, antara lain :
 - 1) Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
 - 2) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
 - 3) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
 - 4) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
 - 5) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
 - 6) Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, keamanan, kenyamanan, dan keselamatan konsumen.
4. Pasal 4 yang menjabarkan mengenai bentuk hak-hak yang diterima konsumen sebagai pemakai jasa, antara lain :
 - 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
 - 2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
 - 3) Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;

²² *Ibid.* hal. 16.

- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
 - 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
 - 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
 - 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
 - 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana semestinya;
 - 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.
5. Pasal 5 yang menjelaskan mengenai kewajiban konsumen sebagai pemakai jasa, antara lain :
- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan;
 - 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
 - 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
 - 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.
6. Pasal 45 yang menjelaskan mengenai penyelesaian sengketa konsumen, antara lain :
- 1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
 - 2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
 - 3) Penyelesaian sengketa diluar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-Undang.
 - 4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Berdasarkan penjelasan atas beberapa Pasal yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dapat disimpulkan bahwa Undang-Undang tersebut lebih layak untuk dijadikan pedoman bagi nasabah dalam memberikan perlindungan hukum bagi pemakai jasa asuransi dalam melakukan kegiatan perasuransian.

Melihat kembali pada Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian, terdapat hambatan yang terjadi dalam memberikan upaya perlindungan hukum bagi nasabah asuransi yaitu berupa ketidakjelasan mengenai bentuk perlindungan hukum itu sendiri yang seharusnya diatur secara jelas dan rinci supaya nasabah mendapatkan adanya kepastian hukum dalam melakukan kegiatan perasuransian. Bentuk perlindungan hukum itu sendiri, hingga mekanisme yang dapat ditempuh apabila terdapat sengketa dikemudian hari oleh para pihak. Dengan adanya Undang-Undang lain yang berdiri sendiri namun memiliki keselarasan dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dapat pula dijadikan solusi untuk memberikan perlindungan hukum bagi nasabah sebagai pengguna jasa asuransi.

Berbagai tantangan dalam perlindungan hukum pemegang polis asuransi disebabkan oleh ketidakseimbangan kekuasaan dalam perjanjian baku, kurangnya pemahaman terhadap isi polis, serta kesalahan dalam pengisian data dan pembayaran premi. Selain itu, proses klaim yang berbelit, praktik tidak etis oleh perusahaan asuransi, lemahnya pengawasan dari OJK, serta transparansi yang minim dalam restrukturisasi semakin memperburuk situasi. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan literasi asuransi bagi masyarakat, pengawasan yang lebih ketat oleh regulator, serta penegakan hukum yang tegas untuk memastikan hak-hak pemegang polis terlindungi dengan baik.

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Kesimpulannya, perlindungan hukum terhadap pemegang polis asuransi kesehatan di Indonesia telah diatur melalui berbagai regulasi, termasuk Undang-Undang Perasuransian, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, serta Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK). Regulasi ini bertujuan untuk memastikan hak-hak pemegang polis, termasuk hak atas informasi yang jelas, pembayaran klaim yang adil, serta mekanisme penyelesaian sengketa melalui Badan Mediasi

Asuransi Indonesia (BMAI) atau litigasi di pengadilan. Meskipun demikian, masih terdapat permasalahan dalam praktik asuransi kesehatan, seperti penggunaan klausul baku yang multitafsir dan penolakan klaim yang tidak sesuai dengan ketentuan polis. Oleh karena itu, pemerintah terus berupaya meningkatkan perlindungan hukum bagi pemegang polis agar mereka dapat memperoleh manfaat asuransi secara optimal dan adil.

Pengaturan perlindungan hukum bagi pemegang polis asuransi kesehatan di Indonesia telah diatur melalui berbagai undang-undang dan peraturan, seperti UU Perasuransian dan UU Perlindungan Konsumen. Namun, implementasinya masih menghadapi tantangan, terutama terkait transparansi kontrak dan penyelesaian sengketa. Oleh karena itu, penting bagi pemegang polis untuk memahami hak-haknya serta prosedur klaim agar dapat memanfaatkan perlindungan hukum secara maksimal.

2. Kesimpulannya, pemegang polis asuransi sering kali menghadapi berbagai kendala dalam mendapatkan perlindungan hukum yang optimal. Faktor utama yang berkontribusi meliputi ketidakseimbangan dalam perjanjian asuransi, kurangnya pemahaman terhadap ketentuan polis, kesalahan atau kelalaian pemegang polis, serta prosedur klaim yang rumit. Selain itu, pelanggaran hukum oleh perusahaan asuransi, lemahnya pengawasan dari OJK, restrukturisasi yang tidak transparan, dan keterlibatan pihak ketiga yang tidak profesional semakin memperburuk situasi. Untuk mengatasi permasalahan ini, diperlukan peningkatan edukasi bagi pemegang polis, pengawasan yang lebih ketat terhadap perusahaan asuransi, serta reformasi dalam prosedur klaim agar lebih transparan dan adil. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan perlindungan hukum bagi pemegang polis dapat lebih terjamin.

Berbagai tantangan dalam perlindungan hukum pemegang polis asuransi disebabkan oleh ketidakseimbangan kekuasaan dalam perjanjian baku, kurangnya pemahaman terhadap isi polis, serta kesalahan dalam pengisian data dan pembayaran premi. Selain itu, proses klaim yang berbelit, praktik tidak etis oleh perusahaan asuransi, lemahnya pengawasan dari OJK, serta transparansi yang minim dalam restrukturisasi semakin memperburuk situasi. Oleh karena itu,

diperlukan peningkatan literasi asuransi bagi masyarakat, pengawasan yang lebih ketat oleh regulator, serta penegakan hukum yang tegas untuk memastikan hak-hak pemegang polis terlindungi dengan baik.

B. Saran

1. Untuk meningkatkan perlindungan pemegang polis asuransi kesehatan di Indonesia, pemerintah dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) perlu memperkuat regulasi dan pengawasan terhadap perusahaan asuransi, terutama dalam hal transparansi informasi dan penerapan klausul baku yang sering merugikan tertanggung. Selain itu, edukasi kepada masyarakat mengenai hak dan kewajiban mereka sebagai pemegang polis harus ditingkatkan agar mereka lebih memahami prosedur klaim dan mekanisme penyelesaian sengketa. Penyempurnaan sistem mediasi melalui Badan Mediasi Asuransi Indonesia (BMAI) serta pemberian sanksi tegas bagi perusahaan yang tidak menjalankan kewajibannya juga diperlukan untuk memastikan keadilan bagi pemegang polis. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan industri asuransi dapat lebih bertanggung jawab dan memberikan layanan yang adil serta transparan bagi konsumennya.
2. Perusahaan Asuransi sebaiknya meningkatkan transparansi dan kualitas pelayanan, terutama dalam proses penjelasan isi polis dan penanganan klaim untuk mencegah kesalahpahaman dan praktik penye-setan informasi. Diperlukan juga program literasi asuransi secara masif oleh pemerintah, OJK, dan pelaku industri untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap isi polis dan prosedur klaim. Lembaga bantuan hukum dan LSM perlu didorong untuk memberikan pendampingan hukum gratis atau terjangkau kepada pemegang polis yang mengalami hambatan hukum, agar tidak ada pihak yang dirugikan karena ketidaktahuan atau keterbatasan akses hukum.

DAFTAR PUSTAKA

- Amriani, N. 2011. *“Mediasi. Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan”*, Raja Grafindo Persada, Cet-1, Jakarta.
- Azhari. 1995. *“Negara Hukum Indonesia: Analisis Yuridis Normatif Tentang Unsur-unsurnya”*, UI-Press, Jakarta.
- Dominikus, R. 2010. *“Filsafat Hukum Mencari: Memahami dan Memahami Hukum”*, Laksbang Presindo, Yogyakarta.

- Fauzi, W. 2019. *"Hukum Asuransi Di Indonesia"*, Andalas University Pers, Padang.
- Fuadi, M. 2006. *"Aneka Hukum Bisnis"*, PT Aditya Bakti, Bandung.
- Fuady, M. 2003. *"Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis)"*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Ganie, J. 2010. *"Hukum Asuransi Indonesia"*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Hadjon, P. M. 1987. *"Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia"*, Bina Ilmu, Surabaya.
- Hartono, S. R. 2001. *"Hukum Asuransi Dan Perusahaan Asuransi"*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Kansil, C.S.T. 2009. *"Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia"*, Balai Pustaka, Jakarta.
- Kelana, M. 2008. *"Muhammad Is a Great Entrepreneur, cctf"*, Dinar Publishing, Bandung.
- Marzuki, P. M. 2008. *"Pengantar Ilmu Hukum"*, Kencana, Jakarta.
- Marzuki, P. M. 2011. *"Penelitian Hukum"*, Prenada Media Grup, Jakarta.
- Muhammad, A. 2011. *"Hukum Asuransi Indonesia"*, Cet.-5, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Mulhadi. 2017. *"Dasar-dasar Hukum Asuransi"*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Poggi, G. 2009. *"The Development of the Modern State Sociological Introduction"*, Standford University Press, California.
- Prakoso, D. 2004. *"Hukum Asuransi Indonesia"*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Sastrawidjaja, M. S. & Endang. 1993. *"Hukum Asuransi perlindungan tertanggung asuransi deposito usaha perasuransian"*, Alumni, Bandung.
- Soekanto, S. 1986. *"Pengantar Penelitian Hukum"*, UI-Press, Jakarta.
- Suparji. 2017. *"Hukum Per-asuransian dan Jaminan Sosial"*, UAI Press, Jakarta.

Jurnal

- Anisa, D. dkk. 2023. *"Perlindungan Hukum Pemegang Polis Asuransi Dalam Membayar Klaim Asuransi"*, Jurnal el-Qanuniy, Vol. 9 No. 1.
- Novita, T. R. dkk. 2023. *"Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Asuransi Kesehatan Berdasarkan Undang-Undang No. 40 Tahun 2014"*, Jurnal Unes Law Review, Vol. 6 No. 2.
- Sugistiyoko, B. S. E. 2021. *"Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Asuransi"*, Jurnal Fakultas Hukum Universitas Tulungagung, Vol. 6 No. 1.

Sumber-Sumber Lain

- Infobank* edisi khusus tahun 2008.
- OJK, *"Hal-hal yang Perlu Diperhatikan dalam Penutupan Asuransi"*, diakses pada 15 September 2021.
- Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian
- Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan Pasal 55 ayat (1).
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Pasal 2)
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (Pasal 2)