



**PERAN OTORITAS JASA KEUANGAN DALAM MEMBERIKAN  
PERLINDUNGAN HUKUM KEPADA PEMEGANG POLIS  
ASURANSI**

**Kania Nurul Bayani\*, Hendro Saptono, Irawati**  
Program Studi S1 Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro  
E-mail: [kanianurul09@gmail.com](mailto:kanianurul09@gmail.com)

**Abstrak**

Dalam kehidupan sehari-hari manusia tidak terlepas dari risiko yang akan terjadi. Karena itu banyak masyarakat yang mempercayakan asuransi sebagai pengalihan risiko di masa yang akan datang. Namun, karena ketimpangan ilmu pengetahuan maka seringkali nasabah asuransi dirugikan karena itulah dibentuk Otoritas Jasa Keuangan yang melindungi konsumen pengguna jasa keuangan termasuk di dalamnya asuransi. Hasil penelitian ini adalah bentuk perlindungan hukum preventif dan represif yang diberikan Otoritas Jasa Keuangan kepada pemegang polis asuransi. Penerapan perlindungan hukum yang diberikan oleh perusahaan asuransi kepada pemegang polis asuransi apakah sudah sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ada, Undang-undang Nomor 40 tahun 2014 tentang asuransi, Undang-undang Nomor 21 tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan dan peraturan lain yang mengatur perlindungan kepada pemegang polis asuransi. Adapun untuk melihat apakah perlindungan hukum itu sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku yaitu kesetaraan antara hak dan kewajiban perusahaan asuransi dan pemegang polis asuransi.

**Kata Kunci:** Asuransi; Otoritas Jasa Keuangan; Perlindungan Hukum.

**Abstract**

*In everyday life, humans are inseparable from the risks that will occur. Therefore many people entrust insurance as a transfer of risk in the future. However, because of the inequality of science, insurance customers are often disadvantaged because that is formed a financial services authority that protects consumers of financial services users including insurance. The results of this research are a form of preventive and repressive legal protection given by the Financial Services Authority to the insurance policyholder. The application of legal protection given by insurance companies to insurance policy holders is in accordance with existing laws to the insurance policyholder. As for seeing whether the legal protection is in accordance with the applicable provisions, namely equality between the rights and obligations of insurance companies and insurance policyholders.*

**Keywords:** Insurance; Financial Services Authority; Legal Protection.

## **I. PENDAHULUAN**

Dalam menjalani kehidupan di dunia ini, manusia sebagai makhluk sosial selalu menghadapi berbagai situasi yang tidak pasti. Situasi yang tidak pasti ini tentunya berkaitan erat dengan takdir dan ketetapan Tuhan Yang Maha Esa yang tidak dapat terlepas dari kehidupan manusia. Manusia tidak dapat memprediksi hal apa yang akan terjadi ke depannya terutama hal buruk di kehidupan hal tersebut biasa disebut risiko, Ketidakpastian atau risiko yang dapat menimpa manusia bukan hanya kerugian jiwa ada juga kerugian harta benda, keduanya tentu tidak diharapkan terjadi oleh siapapun.

Karena itu untuk meminimalisir risiko yang akan terjadi kedepannya manusia



sebagai makhluk Tuhan yang dianugerahi berbagai kelebihan melakukan berbagai usaha dan upaya untuk menghindari dan melimpahkan risiko tersebut salah satunya kepada perusahaan asuransi.

Antara asuransi dengan resiko mempunyai keterkaitan yang sangat erat, karena asuransi itu sendiri justru menanggulangi adanya resiko, dan tanpa adanya resiko, asuransi atau pertanggungan tidak diperlukan kehadirannya. Pada hakikatnya, semua asuransi bertujuan untuk menciptakan suatu kesiapansiagaan dalam menghadapi berbagai resiko yang yang mengancam kehidupan manusia, terutama resiko terhadap kehilangan atau kerugian yang membuat orang secara sungguh-sungguh memikirkan cara-cara yang paling aman untuk mengatasinya.<sup>1</sup>

Penanggung percaya bahwa tertanggung akan memberikan informasi yang benar tentang obyek yang akan diasuransikan, tertanggung percaya bahwa penanggung akan memberikan ganti rugi yang memadai sesuai dengan perjanjian awal yang telah disetujui oleh kedua belah pihak.

Asuransi memiliki berbagai macam jenis mulai dari asuransi jiwa, asuransi kesehatan, asuransi kendaraan, asuransi kredit, asuransi uang dan harta benda, asuransi kecelakaan diri, dan lainnya. Saat ini sudah banyak masyarakat yang mempercayakan berbagai risiko yang akan terjadi ke depannya melalui asuransi. Namun, tidak dapat dipungkiri banyak perusahaan asuransi yang bermasalah dengan nasabah tertanggung. Dalam praktiknya perusahaan asuransi terkadang gagal memenuhi harapan masyarakat dan juga tidak memberi hak untuk setiap nasabah sesuai dengan perjanjian awal, terdapat beberapa kasus perusahaan asuransi yang merugikan masyarakat juga masih banyak kekurangan dalam penyelenggaraan industri asuransi yang merugikan keduanya.

Untuk melindungi masyarakat yang telah mempercayakan risiko yang dapat terjadi di kehidupannya melalui perusahaan asuransi, maka keberlangsungan berjalannya perusahaan asuransi diawasi langsung oleh Otoritas Jasa Keuangan, dibentuknya Otoritas Jasa Keuangan atau yang lebih dikenal dengan sebutan OJK sebagai lembaga yang dapat menciptakan industri keuangan yang sehat berdasarkan Pasal 1 Angka 1 Undang-undang Otoritas Jasa Keuangan merupakan lembaga yang independent dan bebas dari campur tangan pihak lain yang mempunyai fungsi, tugas, dan wewenang, pengaturan, pengawasan, pemeriksaan, dan penyidikan sebagaimana dimaksud dalam undang-undang Otoritas Jasa Keuangan tersebut. Karena itu berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan tujuan pembentukan Otoritas Jasa Keuangan ini dipertegas yakni agar keseluruhan kegiatan jasa keuangan di dalam sektor jasa keuangan terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel, serta mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan, stabil, dan mampu melindungi kepentingan konsumen masyarakat.<sup>2</sup>

Otoritas Jasa Keuangan sebagai pengawas “lembaga keuangan mulai bank, asuransi, multifinance, kemudian pasar modal, bursa berjangka, pengaturan dan supervisinya disatukan, Otoritas Jasa Keuangan sebagai Regulatornya”.<sup>3</sup> Sebelum

---

<sup>1</sup> Emmy Pangaribuan Simanjuntak, *Beberapa Aspek Hukum Dagang di Indonesia*, (Jakarta, : Bina Cipta 1997, ), hal. 28.

<sup>2</sup> Theresia Anita Christiani, *Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan Dalam Perspektif Hukum*,

<sup>3</sup> Adrian Sutedi, *Pasar Modal Syariah*, (Jakarta: Sinar Grafika 2011), hal.62.



terbentuknya Otoritas Jasa Keuangan (OJK) para pemegang polis asuransi di Indonesia dilindungi oleh Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU PK) yang merupakan payung hukum dalam melindungi konsumen di Indonesia. Namun setelah terbentuknya OJK secara resmi maka terbentuklah Undang – Undang Nomor 21 tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan yang selanjutnya disebut UU OJK, di dalamnya telah berisi aturan – aturan resmi untuk pihak asuransi pemegang polis maupun sektor jasa keuangan lain yang diawasi langsung oleh Otoritas Jasa Keuangan dalam pelaksanaannya.

Besar harapan masyarakat dengan dibentuknya OJK di Indonesia dapat memberikan perlindungan hukum kepada masyarakat luas terkhususnya dalam sektor jasa keuangan termasuk di dalamnya adalah asuransi. Pemegang Polis menjadi salah satu konsumen sektor jasa keuangan yang disebutkan dalam UUOJK, sehingga keberadaannya perlu dilindungi. Mengingat bahwa Pemegang Polis merupakan pihak yang menempatkan dananya di Perusahaan Asuransi. Berdasarkan Bab VI UU OJK yang mengatur mengenai Perlindungan Konsumen dan Masyarakat, dapat diketahui bahwa OJK memiliki wewenang di dalam Perlindungan Konsumen dan Masyarakat. Dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen, OJK berwenang untuk mengeluarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (selanjutnya disebut dengan POJK).<sup>4</sup>

Peran OJK untuk melindungi para pemegang polis asuransi juga didukung dalam Bab XIII Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang perasuransian yang mana di dalamnya tercantum mengenai kewenangan pengaturan dan pengawasan yang dilakukan oleh OJK. Karena itu OJK memegang peranan yang sangat penting dan amanat yang besar dari UU Perasuransian yang di dalamnya mengatur dan mengawasi industri asuransi.

Perlindungan konsumen sektor jasa asuransi turut menjadi salah satu tugas dan wewenang OJK. Berdasarkan hal tersebut. maka penulis tertarik untuk mengkaji mengenai sejauh mana peran OJK dalam memberikan perlindungan hukum kepada masyarakat di dalam ruang lingkup sektor jasa keuangan khususnya dalam industri asuransi yaitu pemegang polis. Setelah terbitnya peraturan resmi berupa undang – undang tentang asuransi yang di dalamnya juga terdapat aturan perlindungan hukum bagi pemegang polis asuransi, maka dari itu penulis ingin mengkaji juga bagaimana perlindungan hukum yang diberikan perusahaan asuransi kepada pemegang polis apakah aturan itu sudah sesuai dengan peraturan perundang – undangan tentang asuransi yang terdapat di Indonesia dalam pelaksanaannya kepada para pemegang polis asuransi. Dari permasalahan di atas maka telah dirumuskan beberapa pokok permasalahan antara lain :

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh Otoritas Jasa Keuangan dalam pelanggaran penolakan klaim polis asuransi jiwa terhadap pemegang polis asuransi?
2. Apakah perlindungan hukum bagi pemegang polis asuransi jiwa yang diberikan AIA Financial telah sesuai dengan peraturan perundang-undangan tentang asuransi yang berlaku di Indonesia?

---

<sup>4</sup> Agus Satory, *Perjanjian Baku dan Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Bisnis Sektor Jasa Keuangan: Penerapan dan Implementasinya di Indonesia*, Padjadjaran Jurnal Ilmu Hukum (Journal Of Law). Vol.2. ( 2015).



## **II. METODE PENELITIAN**

Metode pendekatan dalam penelitian hukum ini adalah dengan menggunakan metode pendekatan yuridis empiris. Penelitian yuridis empiris yang dengan dimaksudkan kata lain yang merupakan jenis penelitian hukum sosiologis, dan dapat disebutkan dengan penelitian secara lapangan, yang mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta yang telah terjadi dalam kehidupan masyarakat.

Dalam pengumpulan data penulis menggunakan data yang bersumber dari buku-buku, jurnal hukum, serta literatur lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini, ataupun sumber lain dalam menunjang efektivitas penelitian ini adalah data sekunder.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui studi kepustakaan (*field research*) dengan cara wawancara. Metode analisis data menggunakan cara deskriptif analitis dengan mengumpulkan informasi secara detail melalui penggambaran gejala yang terjadi, identifikasi masalah serta membuat perbandingan atau evaluasi.

## **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Bentuk Perlindungan Hukum Otoritas Jasa Keuangan Atas Penolakan Klaim Asuransi Jiwa**

#### **1. Perlindungan Hukum Preventif**

Upaya hukum preventif, adalah upaya yang memberikan perlindungan hukum melalui pengawasan terhadap kegiatan asuransi dengan tujuan untuk mencegah terjadinya pelanggaran yang dilakukan penanggung kepada tertanggung asuransi. Dengan kata lain, upaya hukum preventif ini dapat melindungi hak tertanggung dalam kegiatan asuransi. OJK memiliki kewenangan untuk melindungi kepentingan konsumen dan lapisan masyarakat mengenai pelanggaran atas Undang-undang dan peraturan di sektor keuangan yang berada dibawah kewenangan dan tanggung jawabnya. Bentuk perlindungan hukum preventif yang dilakukan oleh OJK ialah Literasi, Edukasi dan Inklusi Keuangan, Pelayanan Konsumen, Kebijakan Perlindungan Konsumen dan Pemantauan Market Conduct.

Sarana perlindungan hukum preventif terdiri dari adanya:

Regulasi, untuk upaya yang OJK dalam memberikan perlindungan hukum terhadap pemegang polis asuransi dapat kita lihat dari dikeluarkannya peraturan yakni peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan. Peraturan tersebut menjadi acuan kuat bagi pemegang polis asuransi untuk mengetahui hal apa yang termasuk dalam pengawasan oleh OJK dan juga untuk mengetahui jenis pengaduan seperti apa yang masyarakat dapat sampaikan dan tahap apa saja dalam pengaduan dan persyaratannya.

Pengawasan, tercantum dalam ketentuan Bab V tentang Pengawasan Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan pada Pasal 51 dan Pasal 52 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, sesuai dengan fungsi pengawasan oleh



otoritas jasa keuangan terhadap pelaku usaha agar tidak merugikan siapapun termasuk pemegang polis asuransi, karena pengawasan merupakan salah satu bentuk dari perlindungan hukum preventif.

Pembinaan, Otoritas jasa keuangan dalam rangka memberikan pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen untuk mempertimbangkan aspek manajemen risiko, dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 2/SEOJK.07/2014 tentang Pelayanan dan Pengaduan Konsumen Pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan, menetapkan bahwa pelaku usaha jasa keuangan wajib melakukan pelatihan.

Sosialisasi, Sosialisasi sangat bermanfaat untuk dilaksanakan terhadap seluruh lapisan masyarakat dengan tujuan memberikan edukasi, oleh karena itu Otoritas Jasa Keuangan mengeluarkan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/SEOJK.07/2014 Tentang Pelaksanaan Edukasi Dalam Rangka Meningkatkan Literasi Keuangan Kepada Konsumen dan/atau Masyarakat.

Pelayanan Pengaduan, untuk melindungi masyarakat OJK membuka layanan pengaduan, untuk mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen pada pelaku usaha jasa keuangan telah diatur dalam POJK No.1/POJK.07/2013 dan SEOJK No.2/SEOJK.07/2014, selain itu mengenai penyelesaian pengaduan juga telah diatur jelas dalam ketentuan Pasal 38 huruf (c) POJK No.1/POJK.07/2013 dan lebih rinci pada Bab II SEOJK No.2/SEOJK.07/2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

## **2. Perlindungan Hukum Represif**

Upaya hukum represif, adalah upaya yang memberikan perlindungan hukum untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi akibat perbedaan kepentingan. Pembelaan hukum merupakan upaya yang dilakukan OJK untuk melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat berupa pengajuan gugatan di pengadilan terhadap pihak- pihak yang menyebabkan kerugian bagi konsumen di sektor jasa keuangan. Upaya yang dilakukan oleh OJK untuk mewujudkan perlindungan hukum represif adalah tindakan penghentian kegiatan atau tindakan lain, fasilitas penyelesaian pengaduan dan alternative dispute resolution atau Pembelaan Hukum.

Dalam Pasal 53 POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dan Pasal 71 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, tercantum tindakan pemberhentian kegiatan atau tindakan lainnya yang mengatur bahwa Pelaku Usaha Jasa Keuangan dan/atau pihak yang melanggar ketentuan dapat dikenakan sanksi administratif oleh OJK. Sanksi tersebut berupa peringatan tertulis, denda yaitu kewajiban untuk membayar sejumlah uang tertentu, pembatasan kegiatan usaha, pembekuan kegiatan usaha, sampai dengan pencabutan izin kegiatan usaha.

Fasilitasi juga dilakukan oleh OJK, pemberian fasilitasi melalui proses penyelesaian pengaduan yang dilakukan oleh OJK telah tercantum dalam Pasal 42 sampai dengan Pasal 46 POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yang menangani pengaduan konsumen dan pemberian fasilitas penyelesaian pengaduan oleh OJK. Terdapat dua pembagian

fasilitasi oleh OJK yaitu Internal Dispute Resolution antara pihak bertanggung dengan PUJK dan External Dispute Resolution oleh Lembaga Penyelesaian Sengketa (LAPS), Pengadilan atau Fasilitasi Terbatas OJK.

Alternative Dispute Resolution (Pembelaan Hukum) telah tercantum dalam Pasal 36 POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yang membuat peraturan setiap Lembaga Jasa Keuangan di Indonesia wajib mempunyai unit kerja dan atau fungsi serta mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan bagi konsumen. Jika tidak tercapainya kesepakatan penyelesaian yang tepat untuk sengketa di Lembaga Jasa Keuangan termasuk di dalamnya penolakan klaim polis asuransi, pemegang polis dapat melakukan penyelesaian di luar pengadilan atau melalui pengadilan. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dilakukan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS). Layanan Penyelesaian Sengketa di LAPS meliputi 3 tahap yakni mediasi, adjudikasi dan arbitrase.

OJK tidak berwenang untuk menjatuhkan sanksi kepada penanggung dalam sengketa penolakan klaim antara penanggung dan tertanggung, karena OJK hanya bertindak sebagai penengah yang memfasilitasi dalam penyelesaian sengketa sampai dengan mediasi, bukan sebagai lembaga penyelesaian sengketa. OJK hanya dapat memberikan sanksi kepada perusahaan asuransi jika terjadi pelanggaran yang menimbulkan kerugian sebagaimana dimaksud dalam UU OJK dalam hal ini ruang lingkup OJK terbatas hanya sesuai dengan ketentuan yang berlaku di dalam UU OJK.

Ketentuan sebelumnya merupakan kewajiban OJK untuk bekerja sama dengan Tertanggung dan bekerja sama dengan Tertanggung dalam proses hukum, dengan hadirnya OJK, diharapkan sistem jasa keuangan di Indonesia menjadi lebih terintegrasi, maju, serta dapat memberikan perlindungan yang lebih bagi konsumen jasa keuangan. Selain itu, OJK juga diharapkan dapat memberikan perlindungan sepenuhnya kepada masyarakat, sehingga masyarakat merasa aman.<sup>5</sup>

Sarana Perlindungan Hukum Represif (Penyelesaian Penegakan Hukum) terdiri dari adanya:

Ligitasi, untuk berdasarkan ketentuan Pasal 2 POJK No.1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan menyatakan bahwa. “Pengaduan wajib diselesaikan terlebih dahulu oleh lembaga jasa keuangan, yang apabila tidak tercapainya kesepakatan penyelesaian pengaduan, konsumen dan lembaga jasa keuangan dapat melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau melalui pengadilan.”

Non litigasi, Menurut POJK No.1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan, dalam ketentuan Pasal 2 ayat (3) menyatakan bahwa: “penyelesaian sengketa di luar pengadilan dilakukan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.”

Sanksi, Menurut UU No. 21 Tahun 2011 Tentang OJK dalam ketentuan Pasal 9 huruf (g) menyatakan bahwa: “otoritas jasa keuangan memiliki wewenang untuk menetapkan sanksi administratif terhadap pihak-pihak yang

---

<sup>5</sup> Kasmir, Analisis Laporan Keuangan, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016), hlm 274.



melakukan pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.”

**B. Perlindungan hukum bagi pemegang polis asuransi jiwa yang diberikan AIA Financial telah sesuai dengan peraturan perundang-undangan tentang asuransi yang berlaku di Indonesia**

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak asuransi AIA Financial Cirebon dan juga nasabah asuransi AIA Financial Cirebon maka dapat dilihat perlindungan hukum tidak hanya diberikan oleh pemerintah melalui Otoritas Jasa Keuangan namun perusahaan asuransi juga memberikan perlindungan hukum terhadap setiap nasabahnya. Bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada tertanggung pada asuransi jiwa adalah memberi rasa keadilan. Keadilan berkontrak dalam asuransi dapat terlihat dalam suatu perjanjian ketika kedua belah pihak mencapai suatu kesepakatan untuk sama-sama mengikat diri tanpa adanya tekanan dari pihak lain, dalam hal ini kontrak yang dilakukan tersebut dilakukan secara sukarela. Perlindungan hukum yang diberikan oleh perusahaan asuransi kepada nasabahnya yaitu pemenuhan antara hak dan kewajiban setiap nasabah. Yang mana hak merupakan hal yang di dapatkan oleh nasabah karena kewajiban yang telah ditunaikan oleh nasabah yaitu membayar sejumlah uang yang disebut premi setiap bulannya kepada perusahaan asuransi. Yang mana hak dan kewajiban tersebut tertuang dalam polis asuransi yang telah disepakati oleh nasabah. Dalam polis tersebut terdapat hak - hak yang diperoleh nasabah dan juga kewajiban nasabah agar bisa mendapatkan haknya.

Kekuatan polis asuransi sebagai alat bukti dalam asuransi tertuang dalam pasal 255 Kitab Undang - Undang Hukum Dagang (KUHD) yang berbunyi:

“Perjanjian asuransi harus dibuat secara tertulis dalam bentuk akta yang disebut polis.” Berdasarkan pasal diatas maka dapat kita cocokan dengan hasil penelitian bersama dengan pihak AIA Financial Cirebon dalam hal menyampaikan produk dengan jelas perusahaan AIA Financial memiliki agen resmi asuransi dan juga bagian marketing yang menangani langsung nasabah asuransi memberi penjelasan hsecara merinci mengenai hak dan kewajiban yang tertuang dalam polis asuransi.

Merujuk POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan pasal 5, yang berbunyi:

“Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menyampaikan informasi yang terkini dan mudah diakses kepada Konsumen tentang produk dan/atau layanan.”

Merujuk POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan pasal 6, yang berbunyi:

“(1) Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menyampaikan informasi kepada Konsumen tentang penerimaan, penundaan atau penolakan permohonan produk dan/atau layanan.

(2) Dalam hal Pelaku Usaha Jasa Keuangan menyampaikan informasi tentang penundaan atau penolakan permohonan produk dan/atau layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib



menyampaikan alasan penundaan atau penolakannya kecuali diatur lain oleh peraturan perundang-undangan”.

Berdasarkan pasal-pasal yang terdapat dalam peraturan Otoritas Jasa Keuangan sudah menjelaskan secara detail apa- apa saja yang dapat dilakukan oleh pihak asuransi dalam memberikan perlindungan hukum kepada setiap nasabahnya. Pihak AIA Financial Cirebon memberikan informasi kepada setiap nasabah dengan detail dan berdasar kepada Undang-Undang yang berlaku di Indonesia. Dalam hal menunda atau penolakan klaim telah tercantum dalam pasal 13, pasal 14, pasal 15, dan juga pasal 16 tentang perubahan polis. Untuk mencairkan terdapat proses yang harus dilakukan sebagai syarat pencairan tersebut, seperti penyakit apa saja yang mendapatkan klaim atau tidak harus diberikan secara khusus dan detail kepada setiap nasabah untuk meminimalisir hal buruk yang akan terjadi ke depannya untuk menghindari kesalahpahaman yang dapat memperburuk posisi kedua belah pihak hal tersebut tercantum dalam pasal 7 bagian penarikan nilai akun dan penebusan polis dalam ketentuan tambahan polis asuransi jiwa AIA *ProLink Assurance*.

Pihak asuransi AIA Financial untuk memaksimalkan perlindungan hukum melakukan upaya dalam setiap bulannya para agen asuransi dan seluruh karyawan diberikan training khusus dari pihak pusat untuk lebih mengedukasi para agen asuransi dalam memberikan perlindungan hukum dan juga pemaksimalan dalam memberikan pelayanan agar lebih baik lagi kepada setiap nasabah maupun calon nasabah yang akan bergabung.

Merujuk POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan pasal 8, yang berbunyi:

- “(1) Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menyusun dan menyediakan ringkasan informasi produk dan/atau layanan.;
- (2) Ringkasan informasi produk dan/atau layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dibuat secara tertulis, sekurang-kurangnya memuat:
  - a. Manfaat, risiko, dan biaya produk dan/atau layanan; dan
  - b. Syarat dan ketentuan.”

Dalam polis asuransi jiwa AIA Financial pasal 9 polis asuransi jiwa AIA Financial bagian unit dan nilai unit tercantum mengenai informasi dan pelayanan produk secara rinci dan detail agar pemegang polis dapat memahami polis apa yang mereka pilih dan apa saja yang di dapatkan juga risikonya. Sebelumnya dalam web resmi AIA Financial sudah terdapat rangkuman beberapa polis yang dapat dipilih beserta dengan kekurangan kelebihan dan risiko-risikonya, jadi sebelum memantapkan diri untuk mengikatkan diri kepada pihak asuransi kita dapat membaca dan memikirkan terlebih dahulu agar sesuai dengan apa yang kita butuhkan dan juga sebelum itu sudah pasti pihak asuransi akan menyarankan dan memberikan informasi mengenai setiap produk asuransi jiwa yang ada di AIA Financial untuk memaksimalkan pelayanan kepada setiap nasabahnya.

Merujuk POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan pasal 9, yang berbunyi:

“Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib memberikan pemahaman kepada Konsumen mengenai hak dan kewajiban Konsumen.”



Untuk menghindari hal buruk yang dapat merugikan kedua belah pihak maka agar perlindungan hukum berjalan sebagaimana dengan semestinya, pihak AIA Financial menjabarkan terlebih dahulu apa saja kewajiban pemegang polis sebelum dapat memperoleh haknya seperti membayar premi sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dan memahami isi polis dengan baik dan benar juga menandatangani polis tersebut setelah kewajiban tersebut dilaksanakan maka pemegang polis mendapatkan hak yang sesuai dengan ketentuan yang tertuang dalam polis.

Merujuk POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan pasal 26, yang berbunyi:

“Pelaku usaha jasa keuangan wajib memberikan tanda bukti kepemilikan produk dan/atau pemanfaatan layanan kepada konsumen tepat pada waktunya sesuai dengan perjanjian konsumen.”

Merujuk POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan pasal 27, yang berbunyi:

“Pelaku usaha jasa keuangan wajib memberikan laporan kepada konsumen tentang posisi saldo dan mutasi simpanan, dana, aset, atau kewajiban konsumen secara akurat, tepat waktu, dengan cara atau sarana sesuai dengan perjanjian konsumen.”

Merujuk POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan pasal 28, yang berbunyi:

“Pelaku usaha jasa keuangan wajib melaksanakan instruksi konsumen sesuai dengan perjanjian dengan konsumen dan ketentuan peraturan perundang-undangan.”

Berdasarkan ketentuan tiga pasal diatas mengenai perlindungan hukum yang harus diterapkan lembaga jasa keuangan termasuk di dalamnya asuransi pelaku usaha harus memberikan tanda bukti yang berupa polis asuransi yang terdapat hak dan kewajiban juga ketentuan- ketentuan yang di dapat diperoleh pemegang polis asuransi. Dalam hal ini para pemegang polis asuransi diberikan waktu 2x24 jam untuk membaca dan memahami isi polis tersebut untuk menghindari kesalahpahaman di masa yang akan datang terkadang banyak nasabah yang tidak memanfaatkan waktu itu dengan baik sehingga kurang memahami apa saja yang dapat diklaim oleh pihak asuransi maupun hal yang tidak dapat dicairkan.

Laporan wajib diberikan kepada konsumen untuk menyamakan jumlah yang sudah dibayarkan oleh nasabah dengan jumlah yang teraudit di dalam perusahaan asuransi hal tersebut telah diatur dalam polis asuransi jiwa AIA Financial pasal 12 bagian laporan transaksi. Segala hal mengenai perlindungan hukum telah diatur pemerintah sedemikian rupa untuk melindungi setiap masyarakatnya. AIA Financial sejauh ini sudah mengikuti instrumen yang sesuai dengan peraturan perundang - undangan yang berlaku dalam hal pembuatan polis, hak dan kewajiban, dan lainnya.

Polis asuransi AIA Financial dibuat sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan itu tercantum dalam polis asuransi. Dalam lampiran polis pun terdapat peraturan Otoritas Jasa Keuangan yang berlaku dan disesuaikan dengan ketentuan yang dibuat oleh AIA Financial. Perlindungan hukum tersebut juga dapat dipertegas dengan adanya pemberian ganti rugi, penyelesaian sengketa serta sanksi terhadap



pelanggaran dalam memberikan ganti rugi kepada para pemegang polis. Pihak asuransi jiwa AIA Financial menekankan kepada setiap petugas operasionalnya untuk memasarkan produk asuransi sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan dari setiap calon nasabah. Melakukan pengutipan atau penagihan premi berlanjut kepada pemegang polis jika telah diperjanjikan sebelumnya dan secara berlanjut memberikan penjelasan kepada para pemegang polis tentang manfaat, hak dan kewajiban para pihak dalam perjanjian asuransi jiwa.

Nasabah pemegang polis dihimbau agar tepat waktu dalam membayarkan premi sehingga nasabah dapat terhindar dari akibat-akibat yang dapat merugikan pemegang polis itu sendiri. Masyarakatpun agar dapat memilih secara teliti dan detail suatu produk asuransi jiwa agar sesuai dengan kebutuhan masing-masing. Mengenai hak dan kewajiban pihak AIA Financial Cirebon sudah menyesuaikan dengan semua ketentuan peraturan undang - undang asuransi yang berlaku di Indonesia.

Bentuk perlindungan hukum bagi nasabah AIA Financial Cirebon dan seluruh AIA Financial di Indonesia sudah berpedoman pada beberapa ketentuan perundang-undangan tentang asuransi yang berlaku, sehingga pemegang polis dapat mendapatkan hak-hak yang seharusnya didapatkan oleh nasabah AIA Financial Cirebon. Dalam memberikan perlindungan kepada setiap pemegang polis yang berupa memenuhi hak kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam menggunakan produk yang ditawarkan oleh perusahaan, hak untuk memilih produk sesuai dengan kebutuhan dan kondisi dari para nasabah, hak mendapatkan informasi yang jelas dan jujur terkait dengan produk yang ditawarkan oleh perusahaan. Hak nasabah untuk didengar pendapat dan keluhan dari produk yang dipergunakan oleh nasabah. Hak atas perlindungan dari produk yang dipergunakan dan mendapatkan upaya penyelesaian masalah apabila terjadi sengketa melalui jalur hukum yang benar. Hak untuk diperlakukan dan mendapat pelayanan yang benar dan jujur serta tidak dibeda-bedakan dengan nasabah yang lain.

#### **IV. SIMPULAN**

Otoritas Jasa Keuangan adalah lembaga independen yang bebas dari campur tangan pihak lain dan memiliki fungsi, tugas, wewenang dan tanggung jawab yang besar dalam sektor lembaga jasa keuangan termasuk di dalamnya asuransi. Otoritas jasa keuangan yang selanjutnya disingkat menjadi OJK memiliki amanah besar untuk memberikan perlindungan hukum kepada konsumen jasa keuangan yang juga di dalamnya terdapat pemegang polis asuransi. Dalam memberikan perlindungan hukum kepada pemegang polis asuransi OJK berpedoman pada Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan dan juga Undang - Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian. Untuk memperkuat perlindungan hukum kepada pemegang polis asuransi terkhusus dalam hal penolakan klaim asuransi OJK membuka pengaduan yang dapat dilakukan jika pemegang polis merasa tertolak dalam proses pencairan dan juga merasa dirugikan oleh pihak asuransi. Untuk memperkuat perlindungan hukum OJK memiliki Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen sektor jasa keuangan. Proses penyelesaian pihak yang bersengkata yaitu pemegang polis asuransi dan perusahaan asuransi sudah tercantum dalam POJK Nomor:



1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen sektor jasa keuangan, selain itu sanksi yang didapatkanpun sudah tercantum jelas. OJK telah memberikan perlindungan hukum preventif dan juga represif kepada pemegang polis asuransi sesuai dengan bentuk perlindungan hukum yang terdapat di Indonesia.

Selain Otoritas Jasa Keuangan yang memberikan perlindungan hukum kepada pemegang polis asuransi, pihak asuransi wajib memberikan perlindungan hukum kepada setiap nasabahnya agar terjamin keberlangsungan selama kedua belah pihak terikat dalam suatu perjanjian yang tertuang dalam polis asuransi. Perlindungan hukum yang diberikan kepada nasabah asuransi yaitu kesamaan antara hak dan kewajiban dari kedua belah pihak, yang mana ketika pemegang polis telah menunaikan kewajibannya membayar uang premi maka perusahaan asuransi wajib memberikan hak-hak yang dapat diperoleh pemegang polis asuransi jiwa yang mana hak tersebut telah tercantum dalam polis asuransi. Berdasarkan penelitian dan wawancara kepada AIA Financial Cirebon berpedoman pada Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan dan juga Undang-Undang Nomor 40 tahun 2014 tentang Perasuransian, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan juga Peraturan OJK Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen sektor jasa keuangan dalam hal ini pihak AIA Financial Cirebon dalam menerapkan perlindungan hukum sudah sesuai dengan ketentuan Undang-Undang tentang perasuransian yang ada di Indonesia dan juga peraturan OJK yang berlaku di Indonesia hal ini dapat dibuktikan dengan isi polis yang telah mencantumkan hal-hal yang semestinya dan hal-hal tersebut telah sesuai dengan ketentuan yang ada juga para agen dan seluruh karyawan pihak asuransi keberlangsungannya berpegang pada peraturan yang berlaku di Indonesia, didukung dengan hasil wawancara kepada salah satu nasabah pemegang polis asuransi AIA Financial yang merasa tidak pernah dirugikan dan selalu mendapatkan haknya sebagai nasabah sesuai dengan polis yang ditandatangani.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **A. Buku**

Abbas Salim, Asuransi dan Manejemen Resiko, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003).

Abdulkadir Muhammad, Hukum Asuransi Indonesia, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2019).

Adrian Sutedi, Pasar Modal Syariah, (Jakarta: Sinar Grafika 2011).

Emmy Pangaribuan Simanjuntak, Beberapa Aspek Hukum Dagang di Indonesia, (Jakarta: BinaCipta 1997,)

Emmy Pangaribuan Simanjuntak, Hukum Perlanggungan, Perlanggungan Kerugian pada Umumnya, Kebakaran dan Jia (Yogyakarta: Seksi Hukum Dagang Fakultas Hukum UGM,1975)



- Harjono. 2008. Konstitusi sebagai Rumah Bangsa. Sekretariat Jenderal dan Kepaniteraan Mahkamah Konstitusi.
- Husein Umar, Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013).
- Kasmir, Analisis Laporan Keuangan, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016).
- Kasmir, Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya: Edisi Revisi, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2011).
- Mulhadi, S.H., M. Hum, Dasar – Dasar Hukum Asuransi, (Depok: PT RajaGrafindo Persada, 2017).
- Philipus M. Hadjon, Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia, (Jakarta: Bina Ilmu, 1987).
- Ronny Hanitijo Soemitro, “Metode Penelitian Hukum dan Jurimetri”, (Jakarta: GahlianIndonesia, 1988), hlm. 35.
- Satjipto Rahardjo, Ilmu Hukum, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000).
- Soerjono Soekanto dalam Prof. Dr. H. Zainuddin Ali, M.A., Metode dan Penelitian Hukum, (Jakarta, Sinar Grafika, 2011)
- Sri Rejeki Hartono, Hukum Asuransi Dan Perusahaan Asuransi, (Jakarta: Sinar Grafika, 1992).
- Subekti, Hukum Perjanjian, Cet. 19, Intermasa, Jakarta, 2001

## **B. Jurnal**

- Adji Assyafei Solaiman, Perlindungan Hukum Pembeli Polis Asuransi Online, Jurnal Volume 2 Nomor 2, Oktober 2018
- Agus Satory, Perjanjian Baku dan Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Bisnis Sektor Jasa Keuangan: Penerapan dan Implementasinya di Indonesia, Padjadjaran Jurnal Ilmu Hukum (Journal Of Law). Vol.2. (2015).
- Bambang Slamet Eko Sugistiyoko, SH., MH, “Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Asuransi”, Jurnal Fakultas Hukum Universitas Tulungagung, (Januari, 2019).
- Gabriella Aurel Kathleen, “Perlindungan Hukum Terhadap Tertanggung Atas Penolakan Klaim Asuransi Jiwa Dengan Alasan Klaim Dalam Masa Tunggu”, Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora, Vol.8.No.5 (2021).



Isdiana Syafitri, SH, M. Hum., “Perlindungan Konsumen Industri Asuransi Oleh Otoritas Jasa Keuangan”, Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan, Vol.4 NO.2 (September,2021).

Jamal Wiwoho, Peran Lembaga Keuangan Bank dan Lembaga Keuangan Bukan Bank Dalam Memberikan Distribusi Keadilan Bagi Masyarakat, Vol. 43, No. 1, (Januari, 2014),

Lilis Falihah, Rezkyta Pasca Abrini, Evelyn Putri Paraya, “Fungsi Pengawasan Oleh Lembaga Otoritas Jasa Keuangan Terhadap Sektor Perasuransian Ditinjau Dari Hukum Pengawasan.”, Vol.1 NO.2, (September:2020)

Lina Maulidian, “Fungsi Otoritas Jasa Keuangan Sebagai Lembaga Pengawas Perbankan Nasional di Indonesia, ” Jurnal Keadilan Progresif, Vol. 5, No. 1, Maret 2014,

Neneng Sri Setiawati, “Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Polis Asuransi Dalam Menyelesaikan Sengketa Klaim Asuransi”, Jurnal Spektrum Hukum, Vol.15 No.1 (April, 2018) 150.

Ni Luh Vena Puspa Yanti, “Perlindungan Hukum Bagi Pemegang Polis Asuransi Dalam Proses Melakukan Claim Asuransi”, Jurnal Ilmu Hukum, Vol.6 No.3 (Februari, 2017)

Rani Apriani, “Sanksi Hukum Terhadap Pihak Penanggung Atas Klaim Asuransi Yang Tidak Dipenuhi Penanggung Berdasarkan Hukum Positif”, Jurnal Ilmu Hukum, Vol.16.No.1, (2017).

### **C. Peraturan dan Keputusan**

Undang - Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian

Undang - Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan

Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Kitab Undang - Undang Hukum Dagang

Pasal 1 angka 1 Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 422/KMK.06/2003 tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Asuransi dan Perusahaan Reasuransi..

POJK Nomor:1/POJK.07/2013, tentang Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan

POJK Nomor 11/ POJK.05/2014 tentang Pemeriksaan Langsung Lembaga Jasa Keuangan Non-Bank



**D. Wawancara**

Wawancara dengan Indra Winarto Agency Director AIA Financial Cirebon, Rabu  
25 Januari 2023.

Wawancara dengan Pudjawati Pemegang Polis Asuransi Jiwa AIA Financial  
Cirebon, Jumat 27 Januari 2023.