

Urgensi Kepatuhan Hukum dalam Pemenuhan Klaim Asuransi di Indonesia: Perspektif Kontraktual dan Implikasinya

The Urgency of Legal Compliance in Fulfilling Insurance Claims in Indonesia: A Contractual Perspective and Its Implications

Raquel Nabila Azka Siregar, Satino Satino

Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, Jakarta, Indonesia
2110611278@mahasiswa.upnvj.ac.id

Abstract

This study aims to analyze the elements of default in the insurance agreement between customers and PT AXA Mandiri Financial Service based on Case Decision Number 3/Pdt.G/2021/PN.Bjm. Insurance is an important mechanism in mitigating financial risks due to unforeseen events, where policyholders obtain financial security through premium payments according to agreements with insurance companies. In Indonesia, the insurance sector is regulated by Law Number 40 of 2014 concerning Insurance, which covers operational aspects and provides legal protection for insurance activities. Insurance plays a vital role in providing peace of mind and economic stability for individuals and companies. However, non-compliance or default in the fulfillment of obligations by insurance companies can cause conflicts with policyholders. This study uses juridical-normative methods to evaluate the consistency and application of laws related to insurance defaults in Indonesia. The results of the study show that there is a default in this case, which requires legal action to enforce the rights of policyholders. This study emphasizes the urgency of compliance with legal agreements and regulations in ensuring the protection of the rights of all parties involved in insurance contracts, and offers new findings related to the application of default law in the context of insurance in Indonesia.

Keywords: *Default; Insurance; Insurance Claims*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis elemen-elemen wanprestasi dalam perjanjian asuransi antara pelanggan dan PT AXA Mandiri *Financial Service* berdasarkan Putusan Perkara Nomor 3/Pdt.G/2021/PN.Bjm. Asuransi merupakan mekanisme penting dalam mitigasi risiko finansial akibat kejadian tak terduga, di mana pemegang polis memperoleh jaminan finansial melalui pembayaran premi sesuai kesepakatan dengan perusahaan asuransi. Di Indonesia, sektor asuransi diatur oleh Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, yang mencakup aspek operasional dan memberikan perlindungan hukum terhadap aktivitas perasuransian. Asuransi memainkan peran vital dalam memberikan ketenangan pikiran dan stabilitas ekonomi bagi individu dan perusahaan. Namun, ketidakpatuhan atau wanprestasi dalam pemenuhan kewajiban oleh perusahaan asuransi dapat menimbulkan konflik dengan pemegang polis. Penelitian ini menggunakan metode yuridis-normatif untuk mengevaluasi konsistensi dan penerapan hukum terkait wanprestasi asuransi di Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan adanya wanprestasi dalam kasus ini, yang memerlukan tindakan hukum untuk menegakkan hak-hak pemegang polis. Penelitian ini menekankan urgensi kepatuhan terhadap perjanjian dan peraturan hukum dalam memastikan perlindungan hak-hak semua pihak yang terlibat dalam kontrak asuransi, serta menawarkan temuan baru terkait penerapan hukum wanprestasi dalam konteks asuransi di Indonesia.

Kata kunci: Asuransi; Klaim Asuransi; Wanprestasi

1. PENDAHULUAN

Industri asuransi di Indonesia berperan penting dalam memberikan perlindungan finansial terhadap risiko seperti kematian, kerusakan properti, dan kecelakaan. Namun, implementasi perjanjian asuransi sering tidak sesuai kesepakatan, memicu konflik antara tertanggung dan perusahaan asuransi dalam bentuk wanprestasi. Wanprestasi, yang kerap terjadi akibat perbedaan interpretasi kontrak, penolakan klaim, atau kegagalan pemegang polis, menimbulkan sengketa hukum, terutama terkait pembayaran klaim.¹ Hal ini merugikan pemegang polis dan menurunkan kepercayaan publik. Data menunjukkan peningkatan sengketa di pengadilan, menandakan perlunya evaluasi hukum dan regulasi asuransi di Indonesia.²

Di Indonesia, regulasi asuransi diatur oleh Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian. Undang-undang ini bertujuan untuk melindungi hak-hak pemegang polis dan menciptakan industri asuransi yang sehat dan kompetitif.³ Pasal 1 ayat 1 mendefinisikan asuransi sebagai perjanjian di mana perusahaan asuransi menerima premi dari pemegang polis untuk memberikan perlindungan finansial terhadap berbagai risiko, serta mencakup ketentuan mengenai penggantian kerugian atau pembayaran manfaat sesuai perjanjian.

Asuransi adalah kontrak yang menciptakan kesepakatan antara tertanggung dan penanggung, membentuk hubungan hukum perdata yang menetapkan hak dan kewajiban bagi kedua belah pihak. Penanggung bertanggung jawab menanggung risiko dan memberikan kompensasi kepada tertanggung atas kerugian yang disebabkan oleh kejadian tak terduga, sementara tertanggung membayar premi sebagai imbalan. Namun, perjanjian asuransi tidak selalu sesuai dengan kesepakatan, sering menimbulkan sengketa, terutama terkait wanprestasi.⁴ PT AXA Mandiri Financial Services (AXA Mandiri) adalah perusahaan asuransi terkemuka di Indonesia hasil kerja sama Bank Mandiri dan AXA Group. Perusahaan ini menawarkan asuransi jiwa, kesehatan, kecelakaan, serta produk investasi dan perencanaan keuangan.

Contoh permasalahan ini adalah Putusan Perkara Nomor 3/Pdt.G/2021/PN.Bjm, di mana PT AXA Mandiri *Financial Services* bersengketa dengan pemegang polis terkait klaim asuransi jiwa. Kasus ini menunjukkan bagaimana ketidakpatuhan terhadap perjanjian dapat memicu wanprestasi dan perlunya perbaikan dalam penerapan hukum. Penelitian sebelumnya telah membahas wanprestasi dalam asuransi kesehatan dan jiwa, namun sebagian besar hanya fokus pada penyelesaian sengketa tanpa mengkaji upaya pencegahan

¹ Mahrus Ali, "Menolak Tindak Pidana Pasar Modal Dalam Perkara PT. Asuransi Jiwasraya Sebagai Korupsi," *Jurnal Ius Constituendum* 7, no. 1 (2022): 32–49, <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.26623/jic.v7i1.4887>.

² Annisa Novianty and Kornelius Simanjuntak, "Perbandingan Bentuk Kelembagaan Program Penjaminan Polis Asuransi Antara Indonesia Dengan United Kingdom Dan Jepang," *Wajah Hukum* 8, no. 1 (2024): 110–19, <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.33087/wjh.v8i1.1404>.

³ Mulhadi, *Dasar-Dasar Hukum Asuransi* (Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2017).

⁴ Nabil Luthfi Abyan and Wardani Rizkianti, "Creditor's Responsibility for Forced Withdrawal of Fiduciary Objects After Constitutional Court Decision No. 18/PUU-XVII/2019," *Jurnal Ius Constituendum* 9, no. 1 (2024): 55–70, <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.26623/jic.v9i1.8316>.

oleh perusahaan asuransi. Urgensi penelitian ini terletak pada meningkatnya sengketa asuransi di pengadilan mengancam reputasi industri dan mengurangi kepercayaan masyarakat. Dengan mengidentifikasi penyebab wanprestasi dan menawarkan solusi untuk meningkatkan kepatuhan terhadap perjanjian, penelitian ini dapat berkontribusi pada pengembangan kebijakan yang lebih efektif di sektor asuransi di Indonesia.

Beberapa penelitian sebelumnya diangkat oleh Syailendra, dkk (2023), penelitian ini memberikan kerangka hukum untuk memahami wanprestasi dalam asuransi dan menyoroti peran hakim dalam penyelesaian sengketa. Namun, penelitian ini kurang menganalisis aspek preventif tanggung jawab perusahaan asuransi dan dampak sosial-ekonomi.⁵ Penelitian ini akan memperluas cakupan dengan menawarkan solusi preventif dan perspektif konsumen. Selanjutnya penelitian Felix, dkk (2023) menganalisis hubungan hukum dalam *peer-to-peer* (P2P) *lending*, terutama tanggung jawab pihak dalam kasus wanprestasi, namun belum mengkaji dampak regulasi OJK dan dinamika pasar secara mendalam. Penelitian selanjutnya dapat mengisi kesenjangan ini dengan meneliti implikasi kebijakan dan faktor ekonomi terhadap risiko dan kepatuhan dalam P2P *lending*.⁶ Penelitian tentang urgensi kepatuhan hukum dalam pemenuhan klaim asuransi di Indonesia dapat mengisi kesenjangan dengan mengeksplorasi dampak faktor kontraktual dan kebijakan dalam memastikan perlindungan konsumen⁷ serta kepatuhan penyedia asuransi.

Terakhir penelitian oleh Evri, dkk (2024) menyoroti pentingnya klausul *choice of law* dan metode yuridis normatif dalam sengketa asuransi *marine cargo*, namun kurang mempertimbangkan dinamika eksternal dan pendekatan preventif.⁸ Studi ini mengisi kesenjangan tersebut dengan menekankan urgensi kepatuhan hukum dalam pemenuhan klaim asuransi di Indonesia dari perspektif kontraktual dan dampaknya.

Penelitian ini berbeda dari sebelumnya dengan mengevaluasi konsistensi dan penerapan hukum terkait wanprestasi asuransi di Indonesia melalui analisis kasus nyata, Putusan Perkara Nomor 3/Pdt.G/2021/PN.Bjm yang melibatkan PT AXA Mandiri Financial Services, memberikan wawasan mendalam tentang penerapan hukum dalam situasi nyata. Selain aspek hukum dan regulasi, penelitian ini juga mempertimbangkan faktor manajemen risiko yang mempengaruhi wanprestasi, menawarkan pendekatan yang lebih holistik

⁵ Moody Rizky Syailendra, King William, and Gavriele Liberty, "Wanprestasi Dalam Perjanjian Asuransi (Studi Putusan PN Jakarta Selatan Nomor 482/PDT.G/2020/PN JKT.SEL)," *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 9, no. 19 (2023): 540–47, <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.8412321>.

⁶ Hugo Fernando Felix and Dewa Gede Pradnyana Yustiawan, "Peer To Peer Lending: Hubungan Hukum Para Pihak Dan Perlindungan Hukum Apabila Gagal Bayar," *Jurnal Hukum Dan Sosial Politik* 1, no. 4 (2023): 71–87, <https://doi.org/https://doi.org/10.59581/jhsp-widyakarya.v1i4.1201>.

⁷ Syaiful Khoiri Harahap, "Analisis Kewenangan Pengadilan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Perlindungan Konsumen," *Jurnal USM Law Review* 7, no. 2 (2024): 1018–34, <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.26623/julr.v7i2.9262>.

⁸ E Evri, D. K Harjono, and H Panjaitan, "Tinjauan Yuridis Terhadap Penerapan Choice of Law Dalam Penyelesaian Sengketa Asuransi Marine Cargo Di Indonesia," *Syntax Idea* 6, no. 7 (2024): 3277–93.

dibandingkan penelitian terdahulu yang sering fokus pada satu aspek, seperti edukasi pemegang polis atau peran pengadilan.⁹

Penelitian ini dapat mengisi kesenjangan dengan meneliti secara lebih mendalam faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya wanprestasi dalam perjanjian asuransi di Indonesia dan menawarkan solusi preventif bagi perusahaan asuransi. Dengan menganalisis kasus nyata seperti Putusan Perkara Nomor 3/Pdt.G/2021/PN.Bjm, penelitian ini berusaha memberikan wawasan praktis yang dapat membantu perusahaan asuransi dalam mengelola risiko dan memitigasi sengketa di masa depan. Selain itu, penelitian ini juga menekankan pentingnya kepatuhan hukum dalam menjaga kepercayaan publik terhadap industri asuransi dan melindungi hak-hak konsumen.

Salah satu metode mengelola risiko adalah melalui pengalihan kepada pihak lain melalui perjanjian asuransi, yang memberikan perlindungan dan mengurangi dampak kerugian finansial. Penanggung berkomitmen memberikan ganti rugi jika risiko terjadi. Namun, tidak semua perjanjian berjalan sesuai kesepakatan, dan terkadang salah satu pihak tidak memenuhi ketentuan, mengakibatkan wanprestasi. Wanprestasi terjadi saat debitur gagal memenuhi kewajibannya dan biasanya dianggap terjadi setelah kreditur menyatakan lalai. Kreditur yang dirugikan berhak menuntut ganti rugi.¹⁰ Dalam perjanjian asuransi, meskipun ada regulasi, sengketa antara pemegang polis dan perusahaan sering muncul. Penelitian ini bertujuan menganalisis hakikat risiko dalam perjanjian asuransi di Indonesia dan mengevaluasi metode penyelesaian sengketa akibat wanprestasi. Studi kasus Putusan Perkara Nomor 3/Pdt.G/2021/PN.Bjm menjadi fokus utama, dengan tujuan memberikan rekomendasi praktis bagi perusahaan asuransi dalam mengelola risiko dan meningkatkan kepatuhan terhadap perjanjian.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif sebagai metode analisis utama. Pendekatan ini bertujuan untuk mengkaji aturan-aturan hukum yang berlaku terkait wanprestasi dalam perjanjian asuransi di Indonesia.¹¹ Analisis yuridis normatif dilakukan dengan cara menelaah peraturan perundang-undangan, doktrin, dan putusan pengadilan terkait wanprestasi dalam asuransi, khususnya pada studi kasus putusan perkara Nomor 3/Pdt.G/2021/PN.Bjm yang melibatkan PT AXA Mandiri Financial Services.¹² Melalui pendekatan ini, penelitian berfokus pada konsistensi penerapan hukum, kesesuaian interpretasi antar regulasi, serta relevansi doktrin hukum dalam mengatur sengketa asuransi.¹³

⁹ Paulus Jimmytheja Ng et al., "Eksistensi Otoritas Jasa Keuangan Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Kepada Pemegang Polis Asuransi," *Jurnal Ius Constituendum* 5, no. 2 (2020): 196, <https://doi.org/10.26623/jic.v5i2.2308>.

¹⁰ Syaiful Badri, P Handayani, and T. A Rizki, "Ganti Rugi Terhadap Perbuatan Melawan Hukum Dan Wanprestasi Dalam Sistem Hukum Perdata," *Jurnal USM Law Review* 7, no. 2 (2024): 974–85, <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.26623/julr.v7i2.9440>.

¹¹ Muhammad Dzikirullah H Noho et al., "Analisis Perbandingan Pengaturan Hukum Build Operate Transfer (BOT) Di Indonesia Dengan Negara-Negara ASEAN," *Jurnal USM Law Review* 4, no. 2 (2021): 728–42, <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.26623/julr.v4i2.4282>.

¹² Noho et al.

¹³ Noho et al.

Langkah-langkah dalam analisis yuridis normatif meliputi identifikasi dan pengumpulan bahan hukum primer, seperti Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, serta putusan pengadilan terkait wanprestasi asuransi. Selanjutnya, dilakukan evaluasi kesesuaian antar peraturan dengan membandingkan peraturan yang ada dengan fakta hukum dalam studi kasus, untuk menganalisis apakah regulasi-regulasi tersebut diterapkan secara konsisten dan relevan dengan konteks asuransi di Indonesia. Terakhir, interpretasi hukum dilakukan pada kasus konkret, dengan menelaah Putusan Perkara Nomor 3/Pdt.G/2021/PN.Bjm untuk melihat bagaimana undang-undang dan prinsip-prinsip hukum diaplikasikan dalam penyelesaian sengketa wanprestasi.

Selanjutnya, kriteria pemilihan literatur difokuskan pada relevansi sumber hukum dan studi akademis yang berhubungan langsung dengan wanprestasi dalam asuransi. Literatur yang digunakan mencakup penelitian dan artikel dari jurnal-jurnal hukum dan asuransi dalam 5 tahun terakhir, serta dokumen hukum dan putusan pengadilan terkait. Pemilihan literatur didasarkan pada keterkaitan langsung dengan topik wanprestasi, dengan penekanan pada regulasi perasuransian di Indonesia, penyelesaian sengketa, serta kajian teoritis yang relevan dengan metode penyelesaian sengketa melalui pengadilan dan lembaga mediasi.

Analisis data sekunder dilakukan melalui pendekatan deskriptif analitis. Data sekunder ini meliputi undang-undang, putusan pengadilan, buku-buku hukum, jurnal akademis, serta dokumen terkait lainnya. Data ini dianalisis untuk mengidentifikasi pola-pola dalam penerapan hukum perasuransian, khususnya mengenai pemenuhan klaim dan pengelolaan sengketa asuransi. Analisis ini membantu menilai konsistensi hukum dalam mengatur wanprestasi dan mengevaluasi bagaimana ketentuan hukum berperan dalam melindungi hak-hak pemegang polis.

Teknik analisis deskriptif akan digunakan untuk menguraikan berbagai aspek hukum yang menjadi fokus kajian. Analisis ini akan berfokus pada pola-pola penerapan hukum, yaitu bagaimana undang-undang dan peraturan lainnya diterapkan dalam kasus wanprestasi asuransi. Selain itu, evaluasi penerapan hukum akan dilakukan dengan menggunakan data deskriptif dari kasus-kasus konkret, seperti Putusan Perkara Nomor 3/Pdt.G/2021/PN.Bjm, untuk mengidentifikasi masalah dan memberikan rekomendasi praktis. Terakhir, interpretasi data akan digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian mengenai mengapa wanprestasi sering terjadi dalam perjanjian asuransi dan bagaimana penerapan hukum dapat diperbaiki. Melalui pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas tentang dinamika wanprestasi dalam asuransi di Indonesia, serta memberikan kontribusi yang berarti bagi upaya penyempurnaan regulasi dan praktik hukum di sektor perasuransian.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hakikat Resiko dan Kerugian pada Perjanjian Asuransi

Risiko merupakan elemen dasar dalam perjanjian asuransi yang berperan penting dalam menentukan hak dan kewajiban para pihak yang terlibat. Secara umum, risiko dalam konteks asuransi didefinisikan sebagai potensi terjadinya kerugian yang disebabkan oleh

berbagai faktor, baik dari alam, ekonomi, maupun manusia.¹⁴ Risiko ini mencakup berbagai ancaman terhadap aset yang diasuransikan, yang bisa berupa risiko kerusakan, kehilangan, atau kejadian tak terduga lainnya.¹⁵

Dalam asuransi, terdapat dua kategori risiko utama, yaitu risiko murni dan risiko spekulatif.¹⁶ Risiko murni adalah jenis risiko yang hanya melibatkan kemungkinan terjadinya kerugian, seperti kebakaran, bencana alam, atau kecelakaan. Sebaliknya, risiko spekulatif mencakup potensi terjadinya kerugian maupun keuntungan, namun dalam konteks asuransi, risiko spekulatif umumnya tidak ditanggung oleh polis asuransi karena melibatkan elemen spekulasi, seperti investasi atau perjudian. Fokus utama dalam perjanjian asuransi adalah risiko murni, di mana perusahaan asuransi mengambil alih risiko tersebut dari tertanggung dengan imbalan premi yang dibayarkan secara berkala.¹⁷

Selain itu, risiko dalam asuransi juga diklasifikasikan menjadi risiko statis dan risiko dinamis. Risiko statis adalah risiko yang bersifat tetap dan dapat diprediksi, seperti bencana alam atau kebakaran, sementara risiko dinamis mencakup perubahan yang terjadi karena faktor eksternal, seperti perubahan kondisi ekonomi atau inovasi teknologi.¹⁸ Kedua jenis risiko ini mempengaruhi hubungan kontraktual antara pemegang polis dan perusahaan asuransi, karena setiap risiko yang diasuransikan harus diidentifikasi, diukur, dan dinilai dengan cermat untuk menentukan premi yang sesuai serta cakupan perlindungan yang diberikan.

Dalam konteks wanprestasi, risiko-risiko ini menjadi relevan karena kegagalan dalam mengelola atau memperhitungkan risiko dapat menyebabkan ketidaksesuaian antara klaim yang diajukan dengan ketentuan dalam polis asuransi, yang pada akhirnya memicu sengketa. Misalnya, perusahaan asuransi dapat menolak klaim dengan alasan bahwa risiko yang diasuransikan tidak termasuk dalam cakupan polis, atau karena ketidaksesuaian dalam interpretasi syarat-syarat polis. Hal ini sering kali terjadi dalam kasus sengketa wanprestasi, di mana salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati.¹⁹

Sebagai contoh, dalam Putusan Perkara Nomor 3/Pdt.G/2021/PN.Bjm, PT AXA Mandiri Financial Services dinyatakan wanprestasi karena tidak memenuhi kewajibannya dalam membayar klaim asuransi jiwa yang diajukan oleh pemegang polis. Kasus ini menunjukkan bagaimana risiko kematian, yang merupakan risiko murni, menjadi sumber

¹⁴ Trisita Novianti, *Manajemen Risiko* (Media Nusa Creative (MNC Publishing), 2021).

¹⁵ Gerald Wuhanbino, Aartje Tehupeior, and Binoto Nadapdap, "Akibat Hukum Penunjukan Penerima Manfaat Berdasarkan Klausul Dalam Asuransi Perspektif Kitab Undang-Undang Hukum Perdata," *Syntax Idea* 6, no. 5 (2024): 2252–71, <https://doi.org/https://doi.org/10.46799/syntax-idea.v6i5.3304>.

¹⁶ Opan Arifudin, Udin Wahrudin, and Fenny Damayanti Rusmana, *Manajemen Risiko* (Penerbit Widina, 2020).

¹⁷ Moh Faiq Atharyan, Sonja Andarini, and Indah Respati Kusumasari, "Penerapan Manajemen Risiko Dalam Upaya Pengembangan Financial Engineering Dalam Bisnis," *Financial Engineering Dalam Bisnis. Economics And Business Management Journal (EBMJ)* 3, no. 01 (2024): 43–48.

¹⁸ A. Junaidi Ganie, *Hukum Asuransi Indonesia* (Jakarta: Sinar Grafika, 2023).

¹⁹ Vioneta Rizky Taniaswari and Muthia Sakti, "Consumer Protection in Real Estate Transactions Adjacent to Near River Boundaries," *Jurnal Ius Constituendum* 9, no. 2 (2024): 361–76, <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.26623/jic.v9i2.9029>.

utama konflik. PT AXA Mandiri menolak klaim dengan alasan bahwa persyaratan tidak terpenuhi, sementara pengadilan memutuskan bahwa perusahaan asuransi tersebut telah lalai dalam memenuhi kewajibannya sesuai perjanjian. Contoh ini memperlihatkan bagaimana pengelolaan risiko yang buruk dapat menyebabkan wanprestasi dan sengketa hukum.²⁰

Analisis lebih mendalam mengenai risiko dalam praktik asuransi menunjukkan bahwa hubungan kontraktual antara pemegang polis dan perusahaan asuransi sangat dipengaruhi oleh kemampuan perusahaan untuk mengelola dan menilai risiko secara akurat. Pemegang polis berhak mendapatkan perlindungan atas risiko-risiko yang telah diasuransikan, sementara perusahaan asuransi berkewajiban untuk memberikan kompensasi ketika risiko tersebut benar-benar terjadi.²¹ Namun, kegagalan dalam mengelola risiko, seperti interpretasi yang salah terhadap syarat dan ketentuan polis atau pengabaian terhadap klaim yang sah, dapat menyebabkan wanprestasi.

Dalam praktiknya, banyak perusahaan asuransi yang menghadapi kesulitan dalam memenuhi kewajiban mereka, terutama ketika risiko yang dihadapi lebih besar dari yang diperkirakan.²² Hal ini menimbulkan pertanyaan penting mengenai kesesuaian penerapan hukum dalam perjanjian asuransi, di mana regulasi yang ada sering kali tidak cukup kuat untuk melindungi hak-hak pemegang polis dari wanprestasi perusahaan asuransi. Penelitian ini menunjukkan bahwa konsep risiko dalam asuransi tidak hanya berfungsi sebagai dasar dari hubungan kontraktual, tetapi juga sebagai elemen penting yang harus dikelola dengan baik untuk mencegah sengketa. Penilaian risiko yang akurat, interpretasi yang jelas terhadap perjanjian, dan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan adalah faktor-faktor kunci yang dapat meminimalkan terjadinya wanprestasi.²³

Sebagai kesimpulan, hakikat risiko dan kerugian dalam perjanjian asuransi berperan sentral dalam menentukan hubungan antara pemegang polis dan perusahaan asuransi. Kegagalan dalam mengelola risiko, terutama dalam menilai klaim yang diajukan, dapat memicu wanprestasi yang merugikan kedua belah pihak. Studi kasus yang dianalisis menunjukkan bahwa penegakan hukum yang lebih kuat dan penerapan regulasi yang lebih ketat diperlukan untuk memastikan kepatuhan perusahaan asuransi dalam memenuhi kewajibannya.

3.2 Metode Penyelesaian Sengketa Asuransi melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS)

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) merupakan lembaga yang bertujuan untuk menyelesaikan sengketa konsumen di sektor asuransi secara cepat, efisien, dan adil.²⁴ Berdasarkan Peraturan OJK (POJK) Nomor 1/POJK.07/2014, LAPS

²⁰ Ganie, *Hukum Asuransi Indonesia*.

²¹ Deny Susanto, "Penguatan Fungsi Kepatuhan Perusahaan Asuransi Jiwa Dalam Program Penjaminan Polis" (Universitas Jayabaya, 2024).

²² Agus Wibowo, *Manajemen Risiko* (Penerbit Yayasan Prima Agus Teknik, 2022), penerbit.stekom.ac.id.

²³ Thomas S Kuhn, *The Structure of Scientific Revolutions* (Chicago: University of Chicago press, 2022).

²⁴ Tamiarisa Amanda Fasa Rambe et al., "Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan Memeriksa Sengketa Konsumen Jasa Keuangan Pasca Terbentuknya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor

menyediakan layanan penyelesaian sengketa melalui tiga metode utama: mediasi, adjudikasi, dan arbitrase. LAPS menjadi alternatif penyelesaian di luar pengadilan, memberikan akses yang lebih mudah dan biaya yang lebih rendah bagi konsumen dibandingkan dengan proses peradilan umum.²⁵

LAPS menjalankan penyelesaian sengketa melalui tiga mekanisme utama, yaitu mediasi, adjudikasi, dan arbitrase, yang diatur secara sistematis untuk memastikan proses yang adil dan efisien. Dalam mediasi, LAPS menugaskan mediator sebagai fasilitator netral yang membantu para pihak yang bersengketa mencapai kesepakatan damai; jika mediasi berhasil, sengketa dianggap selesai, namun jika gagal, proses berlanjut ke tahap adjudikasi. Pada tahap adjudikasi, majelis adjudikasi memberikan keputusan berdasarkan bukti dan argumen yang disajikan, di mana putusan bersifat final dan mengikat bagi perusahaan asuransi, tetapi konsumen dapat memilih untuk menolak dan mencari jalur lain.²⁶ Dalam situasi tertentu, khususnya jika nilai klaim melebihi batas yang ditetapkan, sengketa dapat dilanjutkan ke arbitrase, di mana arbiter independen memberikan putusan yang bersifat final dan mengikat bagi semua pihak, terutama untuk kasus yang kompleks atau bernilai klaim tinggi.²⁷

Metode penyelesaian sengketa melalui LAPS memiliki beberapa kelebihan dibandingkan dengan metode lain seperti pengadilan atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Pertama, kecepatan penyelesaian sengketa melalui LAPS lebih tinggi karena proses yang lebih singkat dibandingkan peradilan umum, yang sering memakan waktu lama; hal ini sangat penting dalam konteks asuransi di mana klaim membutuhkan penanganan segera.²⁸ Kedua, biaya yang lebih ekonomis menjadi salah satu keunggulan LAPS, memberikan opsi yang lebih terjangkau bagi konsumen dengan keterbatasan finansial dibandingkan proses pengadilan.²⁹ Ketiga, aksesibilitas LAPS mempermudah konsumen untuk mengajukan sengketa tanpa melalui prosedur hukum yang rumit, menjadikannya lebih *user-friendly*. Keempat, tingkat kepuasan konsumen cenderung lebih tinggi karena proses LAPS yang transparan dan adil, sehingga meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap mekanisme penyelesaian sengketa ini.

Namun, metode penyelesaian sengketa melalui LAPS juga memiliki beberapa kelemahan. Salah satunya adalah batasan nilai klaim yang dapat diproses oleh LAPS, sehingga tidak semua sengketa asuransi dapat diselesaikan melalui lembaga ini.

Jasa Keuangan,” *Locus Journal of Academic Literature Review* 1, no. 2 (2022), <https://doi.org/https://doi.org/10.56128/ljoalr.v1i2.57>.

²⁵ Nur Indah Putri Ramadhani and Rianda Dirkareshza, “Penyelesaian Sengketa Terhadap Risiko Yang Dihadapi Pemodal Pada Securities Crowdfunding Di Indonesia,” *Jurnal Ius Constituendum* 6, no. 2 (2021): 306–27, <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.26623/jic.v6i2.3774>.

²⁶ Philippe Nonet and Philippe Selznick, *Hukum Responsif* (Nusamedia, 2019).

²⁷ I. A. D. A Kolopaking, *Asas Itikad Baik Dalam Penyelesaian Sengketa Kontrak Melalui Arbitrase* (Penerbit Alumni, 2021).

²⁸ Farid Wajdi, U. S Lubis, and D Susanti, *Hukum Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis: Dilengkapi Arbitrase Online Dan Arbitrase Syariah* (Jakarta Timur: Sinar Grafika, 2023).

²⁹ Adi Wijaya, “Analisis Penyelesaian Sengketa Fintech Menggunakan BPSK Dan LAPS Di Indonesia,” *El-Iqthisady: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah* 5, no. 2 (2023): 192–206, <https://doi.org/https://doi.org/10.24252/el-iqthisady.vi.44089>.

Keterbatasan ini berpotensi menjadi hambatan bagi konsumen dengan klaim bernilai besar yang mungkin memerlukan penyelesaian melalui jalur lain. Selain itu, terdapat keterbatasan dalam penegakan keputusan LAPS; meskipun putusannya bersifat mengikat, ada kasus di mana perusahaan asuransi tidak sepenuhnya mematuhi putusan tersebut.³⁰ Keterbatasan ini dapat mengurangi efektivitas LAPS dalam menegakkan keadilan bagi konsumen dalam beberapa situasi.

Dalam konteks global, metode penyelesaian sengketa melalui LAPS memiliki kesamaan dengan *Alternative Dispute Resolution* (ADR) yang diterapkan di berbagai negara. Studi sebelumnya menunjukkan bahwa ADR menawarkan solusi yang lebih efisien dan efektif dalam menangani sengketa konsumen dibandingkan dengan proses pengadilan tradisional.³¹ Di Amerika Serikat, misalnya, ADR telah diadopsi secara luas dalam berbagai sektor, termasuk asuransi, guna meningkatkan akses keadilan bagi konsumen.³² Selain itu, negara-negara seperti Inggris dan Australia juga telah berhasil mengimplementasikan ADR, mengindikasikan bahwa metode ini dapat diadaptasi dan diterapkan secara efektif dalam berbagai konteks hukum dan budaya yang berbeda.³³

Penelitian terdahulu juga menunjukkan bahwa penyelesaian sengketa melalui LAPS di Indonesia relatif baru dibandingkan dengan negara-negara lain. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kontribusi penting dalam memahami efektivitas dan tantangan penerapan LAPS di Indonesia. Perbandingan dengan negara-negara yang lebih dulu mengadopsi ADR dapat memberikan wawasan tentang potensi perbaikan dan adaptasi yang diperlukan di Indonesia.

Dalam praktiknya, LAPS berperan penting dalam menyediakan solusi penyelesaian sengketa yang efektif bagi konsumen dan perusahaan asuransi. Namun, lembaga ini menghadapi beberapa tantangan, antara lain kurangnya pemahaman masyarakat mengenai mekanisme penyelesaian sengketa melalui LAPS, keterbatasan sumber daya yang tersedia, serta kebutuhan akan standar prosedur yang seragam untuk memastikan konsistensi dan keadilan dalam penyelesaian sengketa.³⁴ Tantangan ini mengindikasikan perlunya upaya lebih lanjut dalam edukasi publik, peningkatan kapasitas, dan pengembangan prosedur operasional yang terstandar untuk meningkatkan efektivitas LAPS dalam menjalankan fungsinya.

³⁰ Agoes Parera, *Perlindungan Hukum Bagi Pemegang Polis Akibat Wanprestasi Terkait Dengan Perjanjian Baku Dalam Polis Asuransi Jiwa*, ed. Aldila Aldila (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2022).

³¹ Dewi Ratrika Rinupa Sejati, "Penyelesaian Sengketa Wanprestasi Secara Alternatif Melewati Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI)," *Indonesian Journal of Law and Justice* 1, no. 3 (2024): 1–12, <https://doi.org/https://doi.org/10.47134/ijlj.v1i3.2074>.

³² Cosmo Graham, "Improving Courts and ADR to Help Vulnerable Consumers Access Justice," in *Vulnerable Consumers and the Law*, 1st Editio (Taylor & Francis, 2020), 155–76.

³³ Mary Anne Noone and Lola Akin Ojelabi, "Alternative Dispute Resolution and Access to Justice in Australia," *International Journal of Law in Context* 16, no. 2 (2020): 108–27, <https://doi.org/https://doi.org/10.1017/S1744552320000099>.

³⁴ Muhamad Bisri Mustofa et al., "Strategi Kolaboratif Dalam Implementasi Program Moderasi Beragama Bagi Napi Di Lembaga Masyarakat Kelas I Bandar Lampung: Pendekatan Participatory Action Research," *Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat* 9, no. 1 (2024): 244–56, <https://doi.org/https://doi.org/10.30653/jppm.v9i1.740>.

Untuk mengatasi tantangan ini, diperlukan edukasi lebih lanjut kepada masyarakat tentang peran dan prosedur LAPS. Selain itu, LAPS perlu mengembangkan standar operasional yang jelas dan transparan untuk memastikan proses penyelesaian sengketa berjalan dengan efisien dan adil. Peningkatan koordinasi antara LAPS dan OJK juga sangat penting untuk memastikan bahwa LAPS dapat menjalankan fungsinya dengan optimal dan menjaga kepercayaan publik terhadap sektor asuransi.³⁵

Efektivitas LAPS dalam menyelesaikan sengketa asuransi di Indonesia dapat dilihat dari kecepatan dan biaya yang lebih rendah dibandingkan dengan proses pengadilan. Namun, untuk meningkatkan efektivitas lebih lanjut, LAPS perlu mengatasi tantangan seperti batasan nilai klaim dan penegakan keputusan. Untuk meningkatkan efektivitas LAPS, beberapa rekomendasi perlu dipertimbangkan. Pertama, edukasi publik harus ditingkatkan melalui sosialisasi tentang peran dan fungsi LAPS, sehingga lebih banyak konsumen dapat memahami dan memanfaatkan lembaga ini. Upaya ini dapat dilakukan melalui kampanye publik dan kerja sama dengan lembaga pendidikan. Kedua, peningkatan kapasitas sumber daya manusia dan infrastruktur LAPS diperlukan untuk menangani lebih banyak kasus secara efisien. Pelatihan bagi mediator, adjudikator, dan arbiter merupakan langkah penting dalam upaya ini. Ketiga, koordinasi dengan OJK harus diperkuat untuk memastikan standar operasional dan penegakan keputusan yang konsisten di seluruh sektor jasa keuangan, di mana OJK dapat berfungsi sebagai pengawas dan pembina untuk meningkatkan kualitas layanan LAPS.

Dengan memperhatikan kelebihan dan kelemahan yang ada, serta melakukan perbaikan dan inovasi dalam mekanisme penyelesaian sengketa, LAPS dapat terus berkembang menjadi lembaga penyelesaian sengketa yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan konsumen di sektor asuransi.

4. PENUTUP

Penelitian ini mengevaluasi penerapan hukum perasuransian terkait wanprestasi di Indonesia, dengan fokus pada peran Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS). Hasil analisis menunjukkan bahwa meskipun regulasi asuransi di Indonesia telah dirancang secara komprehensif, implementasinya masih menghadapi tantangan, terutama dalam meningkatkan kesadaran masyarakat dan memastikan konsistensi penerapan hukum. Kebaruan penelitian ini terletak pada analisis mendalam mengenai hakikat risiko dalam perjanjian asuransi serta evaluasi metode penyelesaian sengketa akibat wanprestasi. Temuan ini menegaskan bahwa LAPS menawarkan alternatif penyelesaian sengketa yang lebih cepat dan efisien dibandingkan pengadilan umum, meskipun terdapat kendala terkait batas nilai klaim dan penegakan keputusan. Kesimpulannya, diperlukan peningkatan edukasi dan sosialisasi tentang peran OJK dan LAPS, serta pengembangan kebijakan proaktif dan peningkatan kualitas layanan

³⁵ Nilam Nurainiyah, I. K. Astawa, and Tri Setiady, "Perlindungan Hukum Bagi Pemegang Polis Dalam Konteks Pengalihan Liabilitas Dan Restrukturisasi Asuransi Berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian," *UNES Law Review* 7, no. 1 (2024): 169–83, <https://doi.org/https://doi.org/10.31933/unesrev.v7i1.2236>.

LAPS untuk memperkuat kepatuhan hukum dan melindungi hak-hak konsumen dalam perjanjian asuransi. Penelitian ini berkontribusi pada pengembangan regulasi yang lebih efektif di sektor asuransi dan menyediakan rekomendasi praktis bagi perusahaan asuransi dalam mengelola risiko serta meningkatkan kepatuhan terhadap perjanjian.

DAFTAR PUSTAKA

- Abyan, Nabil Luthfi, and Wardani Rizkianti. "Creditor's Responsibility for Forced Withdrawal of Fiduciary Objects After Constitutional Court Decision No. 18/PUU-XVII/2019." *Jurnal Ius Constituendum* 9, no. 1 (2024): 55–70. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.26623/jic.v9i1.8316>.
- Ali, Mahrus. "Menolak Tindak Pidana Pasar Modal Dalam Perkara PT. Asuransi Jiwasraya Sebagai Korupsi." *Jurnal Ius Constituendum* 7, no. 1 (2022): 32–49. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.26623/jic.v7i1.4887>.
- Arifudin, Opan, Udin Wahrudin, and Fenny Damayanti Rusmana. *Manajemen Risiko*. Penerbit Widina, 2020.
- Atharyan, Moh Faiq, Sonja Andarini, and Indah Respati Kusumasari. "Penerapan Manajemen Risiko Dalam Upaya Pengembangan Financial Engineering Dalam Bisnis." *Financial Engineering Dalam Bisnis. Economics And Business Management Journal (EBMJ)* 3, no. 01 (2024): 43–48.
- Badri, Syaiful, P Handayani, and T. A Rizki. "Ganti Rugi Terhadap Perbuatan Melawan Hukum Dan Wanprestasi Dalam Sistem Hukum Perdata." *Jurnal USM Law Review* 7, no. 2 (2024): 974–85. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.26623/julr.v7i2.9440>.
- Evri, E, D. K Harjono, and H Panjaitan. "Tinjauan Yuridis Terhadap Penerapan Choice of Law Dalam Penyelesaian Sengketa Asuransi Marine Cargo Di Indonesia." *Syntax Idea* 6, no. 7 (2024): 3277–93.
- Felix, Hugo Fernando, and Dewa Gede Pradnyana Yustiawan. "Peer To Peer Lending: Hubungan Hukum Para Pihak Dan Perlindungan Hukum Apabila Gagal Bayar." *Jurnal Hukum Dan Sosial Politik* 1, no. 4 (2023): 71–87. <https://doi.org/https://doi.org/10.59581/jhsp-widyakarya.v1i4.1201>.
- Ganie, A. Junaidi. *Hukum Asuransi Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika, 2023.
- Graham, Cosmo. "Improving Courts and ADR to Help Vulnerable Consumers Access Justice." In *Vulnerable Consumers and the Law*, 1st Editio., 155–76. Taylor & Francis, 2020.
- Harahap, Syaiful Khoiri. "Analisis Kewenangan Pengadilan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Perlindungan Konsumen." *Jurnal USM Law Review* 7, no. 2 (2024): 1018–34. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.26623/julr.v7i2.9262>.
- Kolopaking, I. A. D. A. *Asas Itikad Baik Dalam Penyelesaian Sengketa Kontrak Melalui Arbitase*. Penerbit Alumni, 2021.
- Kuhn, Thomas S. *The Structure of Scientific Revolutions*. Chicago: University of Chicago press, 2022.
- Mulhadi. *Dasar-Dasar Hukum Asuransi*. Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2017.
- Mustofa, Muhamad Bisri, A Isnaeni, W Iryana, and Z Najah. "Strategi Kolaboratif Dalam Implementasi Program Moderasi Beragama Bagi Napi Di Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Bandar Lampung: Pendekatan Participatory Action Research." *Jurnal*

- Pengabdian Pada Masyarakat* 9, no. 1 (2024): 244–56.
<https://doi.org/https://doi.org/10.30653/jppm.v9i1.740>.
- Ng, Paulus Jimmytheja, Jemmy Rumengan, Fadlan Fadlan, and Idham Idham. “Eksistensi Otoritas Jasa Keuangan Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Kepada Pemegang Polis Asuransi.” *Jurnal Ius Constituendum* 5, no. 2 (2020): 196.
<https://doi.org/10.26623/jic.v5i2.2308>.
- Noho, Muhammad Dzikirullah H, B Santoso, P Prananingtyas, and T. A Islami. “Analisis Perbandingan Pengaturan Hukum Build Operate Transfer (BOT) Di Indonesia Dengan Negara-Negara ASEAN.” *Jurnal USM Law Review* 4, no. 2 (2021): 728–42.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.26623/julr.v4i2.4282>.
- Nonet, Philipe, and Philipe Selznick. *Hukum Responsif*. Nusamedia, 2019.
- Noone, Mary Anne, and Lola Akin Ojelabi. “Alternative Dispute Resolution and Access to Justice in Australia.” *International Journal of Law in Context* 16, no. 2 (2020): 108–27. <https://doi.org/https://doi.org/10.1017/S1744552320000099>.
- Novianti, Trisita. *Manajemen Risiko*. Media Nusa Creative (MNC Publishing), 2021.
- Novianty, Annisa, and Kornelius Simanjuntak. “Perbandingan Bentuk Kelembagaan Program Penjaminan Polis Asuransi Antara Indonesia Dengan United Kingdom Dan Jepang.” *Wajah Hukum* 8, no. 1 (2024): 110–19.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.33087/wjh.v8i1.1404>.
- Nurainiyah, Nilam, I. K Astawa, and Tri Setiady. “Perlindungan Hukum Bagi Pemegang Polis Dalam Konteks Pengalihan Liabilitas Dan Restrukturisasi Asuransi Berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian.” *UNES Law Review* 7, no. 1 (2024): 169–83. <https://doi.org/https://doi.org/10.31933/unesrev.v7i1.2236>.
- Parera, Agoes. *Perlindungan Hukum Bagi Pemegang Polis Akibat Wanprestasi Terkait Dengan Perjanjian Baku Dalam Polis Asuransi Jiwa*. Edited by Aldila Aldila. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2022.
- Ramadhani, Nur Indah Putri, and Rianda Dirkareshza. “Penyelesaian Sengketa Terhadap Risiko Yang Dihadapi Pemodal Pada Securities Crowdfunding Di Indonesia.” *Jurnal Ius Constituendum* 6, no. 2 (2021): 306–27.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.26623/jic.v6i2.3774>.
- Rambe, Tamiarisa Amanda Fasa, Sunarmi Sunarmi, M Siregar, and D Sukarja. “Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan Memeriksa Sengketa Konsumen Jasa Keuangan Pasca Terbentuknya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan.” *Locus Journal of Academic Literature Review* 1, no. 2 (2022). <https://doi.org/https://doi.org/10.56128/ljoalr.v1i2.57>.
- Sejati, Dewi Ratrika Rinupa. “Penyelesaian Sengketa Wanprestasi Secara Alternatif Melewati Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI).” *Indonesian Journal of Law and Justice* 1, no. 3 (2024): 1–12.
<https://doi.org/https://doi.org/10.47134/ijlj.v1i3.2074>.
- Susanto, Deny. “Penguatan Fungsi Kepatuhan Perusahaan Asuransi Jiwa Dalam Program Penjaminan Polis.” Universitas Jayabaya, 2024.
- Syailendra, Moody Rizky, King William, and Gavriele Liberty. “Wanprestasi Dalam Perjanjian Asuransi (Studi Putusan PN Jakarta Selatan Nomor 482/PDT.G/2020/PN JKT.SEL).” *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 9, no. 19 (2023): 540–47.
<https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.8412321>.
- Taniaswari, Vioneta Rizky, and Muthia Sakti. “Consumer Protection in Real Estate

- Transactions Adjacent to Near River Boundaries.” *Jurnal Ius Constituendum* 9, no. 2 (2024): 361–76. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.26623/jic.v9i2.9029>.
- Wajdi, Farid, U. S Lubis, and D Susanti. *Hukum Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis: Dilengkapi Arbitrase Online Dan Arbitrase Syariah*. Jakarta Timur: Sinar Grafika, 2023.
- Wibowo, Agus. *Manajemen Risiko*. Penerbit Yayasan Prima Agus Teknik, 2022. penerbit.stekom.ac.id.
- Wijaya, Adi. “Analisis Penyelesaian Sengketa Fintech Menggunakan BPSK Dan LAPS Di Indonesia.” *El-Iqthisady: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah* 5, no. 2 (2023): 192–206. <https://doi.org/https://doi.org/10.24252/el-iqthisady.vi.44089>.
- Wuhanbino, Gerald, Aartje Tehupeiory, and Binoto Nadapdap. “Akibat Hukum Penunjukan Penerima Manfaat Berdasarkan Klausul Dalam Asuransi Perspektif Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.” *Syntax Idea* 6, no. 5 (2024): 2252–71. <https://doi.org/https://doi.org/10.46799/syntax-idea.v6i5.3304>.