

## PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA ASURANSI GAGAL KLAIM BERDASARKAN PERSPEKTIF HUKUM EKONOMI SYARIAH

A. Wulandari Azzahra<sup>1</sup>, Ashar Sinilele<sup>2</sup>  
Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar<sup>1,2</sup>  
Email: [awulandariazzahra@gmail.com](mailto:awulandariazzahra@gmail.com)

### Abstrak

Penelitian ini membahas tentang perlindungan konsumen terhadap nasabah asuransi yang gagal klaim. Penelitian ini bermaksud untuk menggambarkan dua tujuan utama: (1) Syarat dan Ketentuan Klaim Asuransi, yang berasal dari Hukum Asuransi dan Hukum Ekonomi Syariah; dan (2) tindakan hukum yang dapat dilakukan pelanggan untuk melindungi diri mereka sendiri jika klaim mereka ditolak. Penelitian ini adalah penelitian kepustakaan, pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan yuridis normatif dan pendekatan teologi syar'i, dimana metode pengumpulan data dilakukan dengan cara membaca literatur, karya ilmiah, hasil penelitian, UUD 1945, Peraturan Perundang-Undangan, Al-Qur'an dan dokumen-dokumen atau buku-buku terkait dengan penelitian. Data yang terkumpul kemudian dikelompokkan data untuk memilih, mencari dan menemukan pola kemudian menemukan hal pokok, sehingga bisa diputuskan mengenai apa yang disampaikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan konsumen pengguna asuransi gagal klaim berdasarkan perspektif hukum ekonomi syariah sudah optimal. Hal itu karena (1) Syarat dan ketentuan klaim asuransi tidak dijelaskan secara terperinci dalam Undang-Undang Asuransi, namun dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan telah mengatur secara jelas tentang ketentuan klaim asuransi yang tercantum dalam polis. sedangkan menurut prinsip hukum ekonomi syariah syarat dan ketentuan klaim disesuaikan menurut prinsip-prinsip hukum ekonomi syariah. (2) Badan Mediasi Perasuransian Indonesia, lembaga alternatif penyelesaian sengketa, serta pengadilan negeri dan niaga merupakan badan hukum yang dapat dilakukan upaya hukum apabila klaim asuransi ditolak. Implikasi hasil dari penelitian ini (1) Sebaiknya syarat dan ketentuan klaim asuransi dijelaskan secara jelas dalam peraturan otoritas jasa keuangan. (2) Penyedia asuransi dan otoritas pengawas sebaiknya bekerja sama untuk meningkatkan pemahaman tentang asuransi agar mereka dapat memanfaatkan produk asuransi dengan lebih efektif.

**Kata Kunci:** Perlindungan konsumen, Klaim Asuransi, Hukum Ekonomi Syariah.

### Abstract

*This research discusses consumer protection for insurance customers who fail to claim. This research intends to describe two main objectives: (1) Terms and Conditions for Insurance Claims, which originate from Insurance Law and Sharia Economic Law; and (2) legal actions customers can take to protect themselves if their claims are denied. This research is library research, the approach used in*

*this research is a normative juridical approach and a sharia theological approach, where the data collection method is carried out by reading literature, scientific works, research results, the 1945 Constitution, Legislation, the Al-Qur 'ans and documents or books related to research. The collected data is then grouped to select, search and find patterns and then find the main thing, so that a decision can be made about what is being conveyed. The research results show that consumer protection for insurance users who fail to claim based on a sharia economic law perspective is optimal. This is because (1) The terms and conditions for insurance claims are not explained in detail in the Insurance Law, but the Financial Services Authority Regulations clearly regulate the provisions for insurance claims stated in the policy. Meanwhile, according to the principles of sharia economic law, the terms and conditions of claims are adjusted according to the principles of sharia economic law. (2) The Indonesian Insurance Mediation Agency, alternative dispute resolution institutions, as well as district and commercial courts are legal entities that can take legal action if an insurance claim is rejected. Implications of the results of this research (1) It is recommended that the terms and conditions of insurance claims be clearly explained in the financial services authority regulations. (2) Insurance providers and supervisory authorities should work together to increase understanding of insurance so that they can utilize insurance products more effectively.*

**Keywords: Consumer protection, Insurance claims, Sharia economic law.**

## **A. Pendahuluan**

Manusia adalah makhluk sosial yang harus selalu berinteraksi dengan lingkungannya. Dari kontak tersebut lahirlah kegiatan-kegiatan sosial, dan melalui kegiatan-kegiatan tersebut masyarakat dapat menghadapi berbagai bahaya dan kejadian yang dapat membahayakan nyawa atau harta bendanya. Keadaan ini disebut sebagai bahaya yang tidak dapat diprediksi.<sup>1</sup> Dalam hal ini, asuransi menjadi pilihan yang lebih tepat untuk kesiapan risiko dan pengendalian risiko, dimana hal terakhir ini dapat dicapai dengan mengalihkan risiko dari tertanggung kepada penanggung, yang juga disebut sebagai perusahaan asuransi. Proses pengajuan klaim asuransi biasanya melibatkan tertanggung mengajukan klaim ganti rugi kepada perusahaan asuransi atau penanggung. Tertanggung harus terlebih dahulu memahami syarat dan prosedur agar dapat mengajukan klaim ganti rugi.<sup>2</sup>

Permasalahannya adalah dalam banyak kasus, nasabah kesulitan mendapatkan haknya ketika klaim tidak berhasil. Tentu saja, para pihak terikat oleh tanggung jawab hukum masing-masing penyedia asuransi dalam situasi ini. Keterikatan ini merupakan hasil kesepakatan kedua belah pihak, yang dituangkan

---

<sup>1</sup>Wika Ardiyanti, *Prosedur Pengajuan Klaim Dalam Pelaksanaan Pembayaran Asuransi Kesehatan Pada Asuransi Takaful Keluarga (Studi Kasus Takful Keluarga Cabang Bengkulu)*, (Skripsi:Uinfas,2022), hlm. 1

<sup>2</sup>Wika Ardiyanti, *Prosedur Pengajuan Klaim Dalam Pelaksanaan Pembayaran Asuransi Kesehatan Pada Asuransi Takaful Keluarga (Studi Kasus Takful Keluarga Cabang Bengkulu)*, (Skripsi:Uinfas,2022), hlm. 4

dalam suatu kontrak tertulis yang dikenal dengan istilah polis.<sup>3</sup> Dalam konteks ekonomi hukum syariah, asuransi didefinisikan sebagai hubungan antara penegak hukum dan perusahaan asuransi, dimana lembaga penegak hukum memberikan pembayaran di muka dan perusahaan asuransi memberikan pembayaran kembali jika terjadi klaim.

Data Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI) yang menunjukkan jumlah masyarakat yang mendaftar asuransi hingga kuartal III 2022 sebanyak 80,85 juta orang. Data Badan Statistik dan Peramalan (OJK) yang dikelola Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan jumlah perusahaan asuransi pada tahun 2022 sebanyak 151 perusahaan. Hal ini sejatinya menggambarkan bahwasanya masyarakat memberikan kepercayaannya kepada perusahaan asuransi tersebut.

Namun karena adanya beberapa kasus yang berdampak negatif pada perusahaan asuransi, kondisi industri asuransi di Indonesia saat ini kurang mendapat sambutan baik.

## **B. Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian hukum ini adalah penelitian kepustakaan karena didasarkan pada analisis teks, penelitian ini digunakan untuk tujuan mengetahui dari sudut pandang hukum ekonomi syariah bagaimana perlindungan konsumen terhadap pengguna asuransi gagal melakukan klaim. Dengan menggunakan teknik dokumentasi dengan mengumpulkan data primer yang bersumber dari Al-Qur'an dan Hadis serta peraturan perundang-undangan dan UUD 1945.

Pendekatan yang digunakan di dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis normatif dengan berlandaskan pada aturan hukum atau perundang-undangan yang berhubungan dengan penelitian ini, dan pendekatan teologi syar'i. Pendekatan teologi syar'i dilakukan dengan menggunakan ketentuan hukum islam terutama hukum ekonomi syariah yang berlandaskan Al-Qur'an dan Hadist.

## **C. Hasil dan Pembahasan**

### **1. Syarat dan ketentuan klaim asuransi berdasarkan UU Peransuransian dan Hukum Ekonomi Syariah**

Asuransi merupakan suatu kontrak antara pihak yang kemudian memiliki keinginan untuk mengalihkan risiko ke pihak lain dalam hal ini disebut tertanggung dengan membayar sejumlah premi. Adapun dasar hukum asuransi di Indonesia tercantum dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 Tentang Usaha Peransuransian, kemudian diubah dengan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang peransuransian. Pada Undang-Undang ini mengatur terkait definisi asuransi, jenis-jenis asuransi, kegiatan usaha asuransi, serta peran dan tanggung jawab pihak yang terlibat dalam kegiatan usaha asuransi. Mengenai syarat dan ketentuan klaim asuransi dapat dijelaskan sebagai berikut :

---

<sup>3</sup>Soraya Hafidzah Rambe dan Paramitha Sekarayu, "Perlindungan Hukum Nasabah Atas Gagal Klaim Asuransi Akibat Ketidaktransparan Informasi Dalam Polis Asuransi", *Jurnal USM Law Review* Vol. 5 No. 1 (2022), hlm.94.

Undang-Undang No 2 Tahun 1992 Tentang Peransuransian pada Bab IX Tentang Pembinaan dan Pengawasan, pada pasal 11 Poin B menyebutkan bahwa penyelenggaraan usaha terdiri dari :

1. Syarat-syarat polis asuransi
2. Tingkat premi
3. Penyelesaian klaim
4. Persyaratan keahlian di bidang peransuransian, dan
5. Ketentuan-ketentuan lain yang berhubungan dengan penyelenggaraan usaha<sup>4</sup>

Kemudian, Undang-Undang tersebut dicabut dan dinyatakan tidak berlaku dan digantikan dengan Undang-Undang No 40 Tahun 2014 Tentang Peransuransian Pasal 10 menyebutkan bahwa :

Perusahaan peransuransian wajib melaporkan setiap pembukaan kantor di luar kantor pusatnya kepada Otoritas Jasa Keuangan.

- 1) Kantor Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, perusahaan reasuransi, atau perusahaan reasuransi syariah di luar kantor pusatnya yang memiliki kewenangan untuk membuat putusan mengenai penerimaan atau penolakan pertanggungan dan atau keputusan mengenai penerimaan atau penolakan klaim setiap saat wajib memenuhi persyaratan yang ditetapkan Otoritas Jasa Keuangan.
- 2) Perusahaan peransuransian bertanggung jawab sepenuhnya atas setiap kantor yang dimiliki atau dikelolanya atau yang pemilik atau pengelolanya diberi izin menggunakan nama perusahaan peransuransian yang bersangkutan. Ketentuan lebih lanjut mengenai bentuk dan tata cara pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan.<sup>5</sup>

Lebih lanjut Pada Pasal 26 Undang-Undang No 40 Tahun 2014 menyebutkan bahwa :

- (1) Perusahaan peransuransian wajib memenuhi standar perilaku usaha yang mencakup ketentuan mengenai :
  - a. Polis
  - b. Premi atau kontribusi
  - c. Underwriting dan pengenalan pemegang polis, tertanggung atau peserta.
  - d. Penyelesaian klaim
  - e. Keahlian di bidang peransuransian
  - f. Distribusi atau pemasaran produk
  - g. Penanganan keluhan pemegang polis, tertanggung, atau peserta dan
  - h. Standar lain yang berhubungan dengan penyelenggaraan usaha.

---

<sup>4</sup>Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 Tentang Peransuransian, Pasal 11 Angka 2.*

<sup>5</sup>Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Peransuransian, Pasal 10.*

(2) Ketentuan lebih lanjut mengenai standar perilaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam peraturan otoritas jasa keuangan.<sup>6</sup>

Kemudian, pasal 31 Undang-Undang No 40 Tahun 2014 pada ayat (3) menyebutkan bahwa :<sup>7</sup>

“Perusahaan asuransi, perusahaan asuransi syariah, perusahaan reasuransi, perusahaan reasuransi syariah, perusahaan pialang asuransi, dan perusahaan pialang reasuransi wajib menangani klaim dan keluhan melalui proses yang cepat, sederhana, mudah diakses, dan adil.”

Kemudian pada ayat (4) menyebutkan bahwa :

“Perusahaan asuransi, perusahaan asuransi syariah, perusahaan reasuransi, perusahaan reasuransi syariah dilarang melakukan tindakan yang dapat memperlambat penyelesaian atau pembayaran klaim, atau tidak melakukan tindakan yang seharusnya dilakukan sehingga mengakibatkan kelambatan penyelesaian atau pembayaran klaim.”

Dan pada ayat (5) menyebutkan bahwa :

“Ketentuan lebih lanjut mengenai penanganan klaim dan keluhan melalui proses yang cepat, sederhana, mudah diakses dan adil sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur dalam peraturan otoritas jasa keuangan.”

Selanjutnya Pada Bab VIII program asuransi wajib pada pasal 39 Undang-Undang No 40 Tahun 2014 menyebutkan bahwa :<sup>8</sup>

(1) Program asuransi wajib harus diselenggarakan secara kompetitif.

(2) Pengaturan program asuransi wajib sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat :

- a. Cakupan kepesertaan
- b. Hak dan kewajiban tertanggung atau peserta
- c. Premi atau kontribusi
- d. Manfaat atau santunan
- e. Tata cara klaim dan pembayaran manfaat atau santunan
- f. Kriteria penyelenggara
- g. Hak dan kewajiban penyelenggara dan
- h. Keterbukaan informasi.

Kemudian, Adapun peraturan turunan yang mengatur mengenai kegiatan usaha asuransi yaitu Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 69/POJK.05/2016 tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, Perusahaan Reasuransi dan Perusahaan Reasuransi syariah serta Peraturan Menteri Keuangan Nomor 77/PMK.010/2020 tentang Penyampaian Laporan Statistik Asuransi dan sebagainya.

---

<sup>6</sup>Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Peransuransian, Pasal 26.*

<sup>7</sup>Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Peransuransian, Pasal 31.*

<sup>8</sup>Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Peransuransian, Pasal 39.*

Hal ini tercantum dalam :

1. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Peransuransian
2. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Peransuransian
3. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 69/POJK.05/2016 tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, Perusahaan Reasuransi dan Perusahaan Reasuransi Syariah.
4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 77/PMK.010/2020 tentang Penyampaian Laporan Statistik Asuransi

Lebih jelasnya yaitu : Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 69/POJK.05/2016 tentang Penyelenggaraan usaha perusahaan asuransi, perusahaan asuransi syariah, perusahaan reasuransi, dan perusahaan reasuransi syariah pada pasal 36 yaitu :

”Perusahaan atau unit syariah wajib memiliki pedoman penyelesaian klaim untuk produk yang dipasarkan yang menunjukkan bahwa penanganan klaim telah dilakukan melalui cara yang cepat, sederhana, mudah digunakan, dan diproses secara adil sesuai dengan praktik peransuransian yang berlaku umum.”<sup>9</sup>

Pasal 38 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 69/POJK.05/2016 tentang Penyelenggaraan usaha perusahaan asuransi, perusahaan asuransi syariah, perusahaan reasuransi, dan perusahaan reasuransi syariah menyebutkan :<sup>10</sup>

(1) bahwa perusahaan asuransi, perusahaan asuransi syariah, atau unit syariah hanya dapat meminta dokumen sebagai persyaratan pengajuan klaim sesuai dengan yang tertera dalam polis.

(2) Dalam hal polis mencantumkan dokumen dan atau syarat lain sebagai persyaratan pengajuan klaim, dokumen dan atau syarat lain tersebut harus relevan dengan pertanggungungan dan wajar dalam proses penyelesaian klaim.

Sehingga dapat disimpulkan bahwasanya syarat dan ketentuan klaim tidak diatur secara jelas dalam UU. Namun, telah dijelaskan lebih lanjut dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 69/POJK.05/2016 bahwasanya persyaratan dan ketentuan klaim telah dicantumkan dalam polis.

Sedangkan, bila merujuk pada Hukum Ekonomi Syariah syarat dan ketentuan klaim asuransi nyatanya telah diatur sedemikian rupa yang berkaitan dengan prinsip-prinsip hukum ekonomi syariah. Dalam hal ini, seperti keadilan, kejelasan, transparansi, dan tentunya klaim harus disetujui

---

<sup>9</sup>Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 69/POJK.05/2016, Tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, Perusahaan Reasuransi, Dan Perusahaan Reasuransi Syariah, Pasal 36.

<sup>10</sup>Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 69/POJK.05/2016, Tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, Perusahaan Reasuransi, Dan Perusahaan Reasuransi Syariah, Pasal 38.

berdasarkan kontrak yang jelas antara pihak-pihak yang terlibat, dan proses klaim yang dilakukan dengan itikad baik dan mengedepankan kejujuran.

Allah Subhanahu wa Ta'ala berfirman:

QS. Al- Maidah/5:1

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَى عَلَيْكُمْ غَيْرَ مُحْلَى الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ

Terjemahnya:

Wahai orang-orang yang beriman, penuhilah janji-janji! Dihalalkan bagimu hewan ternak, kecuali yang akan disebutkan kepadamu (keharamannya) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang berihram (haji atau umrah). Sesungguhnya Allah menetapkan hukum sesuai dengan yang Dia kehendaki.<sup>11</sup>

## 2. Upaya Hukum yang dapat dilakukan sebagai bentuk perlindungan konsumen yang mengalami gagal klaim

Permasalahan dalam asuransi yang satu ini kerap kali terjadi, namun bukan hanya akar masalahnya terletak pada perusahaan asuransi melainkan kadangkala hal ini disebabkan karena nasabah itu sendiri. Penyebab gagal klaim yang disebabkan karena nasabah itu sendiri bisa jadi disebabkan karena nasabah kurang memahami aturan yang ada dalam polis. Sebagai contoh, kasus gagal klaim yang terjadi pada nasabah di Perusahaan Asuransi Cigna dimana kasus tersebut akar masalahnya ada pada nasabah itu sendiri yang kurang mengerti manfaat dan perjanjian atas polis yang dimiliki sehingga terjadi kesalahpahaman dalam memahami isi pasal demi pasal yang ada di dalam polis asuransi.<sup>12</sup> Lanjut daripada itu kasus yang serupa terjadi pada nasabah yang klaimnya ditolak karena menurut majelis hakim dalam pertimbangan hukunya menyatakan bahwa nasabah tersebut telah melakukan sesuatu yang tidak jujur dalam memberikan keterangan tentang Riwayat kesehatannya pada saat pengajuan permintaan asuransi jiwa dan hal ini pun berdasarkan pada pasal 251 KUHD perjanjian asuransi tersebut batal karena tidak memenuhi asas non disclosure.<sup>13</sup> Jika yang terjadi karena akar masalahnya ada pada penanggung dalam arti perusahaan asuransi tersebut maka, pihak bertanggung dapat melakukan suatu upaya hukum sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen baik melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yaitu Badan Mediasi Asuransi Indonesia yang telah terdaftar di OJK, maupun dengan mengajukannya ke badan peradilan di tempat tinggal konsumen baik itu Pengadilan Negeri ataupun Pengadilan Niaga untuk menyelesaikan

---

<sup>11</sup> Kementrian Agama RI, *Al-Qur'an Tajwid Kode Transliterasi Per Kata Terjemah Per Kata* (Bekasi: Cipta Bagus Segara, 2013), h.106.

<sup>12</sup>Dewangga Galih Aji Daru Kusuma, "Analisis Yuridis Penyebab Gagal Klaim Oleh Nasabah Di Perusahaan Asuransi Cigna (Studi Kasus Polis Nomor Au00000000760W)", *Jurnal Serambi Hukum*, 15.No. 2 (2022), hlm.93.

<sup>13</sup>Satria Azis Widiarto, "Pelanggaran Prinsip Utmost Good Faith Pada Asuransi Jiwa (Studi Kasus Putusan Nomor 352/Pdt.G/2013/PnJkt.Sel)", *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan*, Vol 5.No.2 (2021), hlm.7.

sengketa klaim asuransi yang terjadi.<sup>14</sup> Mengenai gagal klaim ini sejatinya masuk ke dalam objek perdata dimana ranahnya perlindungan konsumen karena hal ini mengacu pada pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Pada prinsipnya, nyatanya nasabah mendapatkan jaminan perlindungan hukum sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan sehingga Ketika terjadi persengketaan antara penanggung dan tertanggung maka Otoritas Jasa Keuangan yang akan menindaklanjuti menggunakan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen baik melalui litigasi maupun non litigasi.<sup>15</sup>

Sesuai dengan Pasal 1 ayat 3 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia yang secara tegas menyatakan bahwa negara Indonesia adalah negara hukum sehingga perlindungan hukum sebagai bentuk upaya yang dilakukan untuk mendapatkan keadilan sekaligus mempertahankan haknya.<sup>16</sup> Dalam hal ini bentuk perlindungan hukum yaitu :

a. Perlindungan hukum preventif

Yang dimaksud perlindungan hukum preventif dalam asuransi yaitu terpenuhinya hak dan kewajiban yang tercantum dalam polis asuransi. Perusahaan asuransi telah memberikan kriteria dan Batasan luasnya proteksi atau jaminan yang dicantumkan dalam polis. Sehingga bila merujuk kepada pasal 251 KUHD, penanggung sejatinya memiliki hak untuk membatalkan polis walaupun premi telah terbayarkan jika dikemudian hari tertanggung terbukti memberikan keterangan yang tidak sesuai dengan perjanjian.

b. Perlindungan hukum represif

Perlindungan ini telah diatur didalam polis, yang manakala terjadi sesuatu antara kedua belah pihak maka langka yang harus ditempuh yaitu :

1. Bila terjadi sengketa yang disebabkan karena tanggung jawab ataupun besarnya ganti rugi dari polis, maka penyelesaiannya melalui forum musyawarah oleh internal perusahaan bagian pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen.
2. Jika dengan cara musyawarah tidak dapat terselesaikan, maka para pihak dapat memilih menyelesaikan sengketa diluar pengadilan yaitu Lembaga alternatif penyelesaian sengketa melalui badan mediasi dan arbitrase asuransi Indonesia (BMAI) atau melalui pengadilan.<sup>17</sup>

---

<sup>14</sup>Tanti Alfareza Herdianti, dkk, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Mengenai Klaim Asuransi Atas Barang Yang Hilang Dihubungkan Dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Putusan Nomor 9/Pdt.G.S/2019/PN SDA)", *Justisi : Jurnal Ilmu Hukum*, Vol 8, No.1 (2023), hlm.70.

<sup>15</sup>Abd Majid dan Sumriyah, "Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Akibat Gagal Bayar Perusahaan Asuransi", *Jurnal Hukum Dan Sosial Politik*, Vol 1.No. 3 (2023), h.131-132.

<sup>16</sup>Yudi Krismen dan Tomi Dasri, *Pengantar Sistem Hukum Indonesia* (Depok: PT RajaGrafindo Persada, 2019), h.13.

<sup>17</sup>Chindy dan Annisa Sylviana, "Perlindungan Hukum Terhadap Penolakan Klaim Asuransi Oleh Perusahaan Asuransi (Studi Putusan Inkracht No. 102/Pdt.G/2021/PN JKT. SEL)", *Jurnal Realism: Law Review*, Vol 1, No. 1 (2023), h.85-87.



#### **D. Penutup**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa perlindungan konsumen pengguna asuransi gagal klaim berdasarkan perspektif hukum ekonomi syariah sudah optimal. Hal itu karena:

1. Syarat dan ketentuan klaim asuransi tidak dijelaskan secara terperinci dalam Undang-Undang Asuransi, namun dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan telah mengatur secara jelas tentang ketentuan klaim asuransi yang tercantum dalam polis. Sedangkan, menurut Hukum Ekonomi Syariah syarat dan ketentuan klaim asuransi disesuaikan menurut prinsip-prinsip hukum ekonomi syariah yang mengedepankan keadilan, transparansi, kejelasan dan klaim harus disetujui berdasarkan kontrak yang jelas antara pihak-pihak yang terlibat.
2. Upaya hukum yang dapat dilakukan jika gagal klaim terjadi karena sumber masalahnya berada pada perusahaan, yaitu melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (Badan Mediasi Asuransi Indonesia) yang telah terdaftar di Ojk dan dapat juga mengajukan ke badan peradilan baik itu Pengadilan negeri maupun pengadilan niaga untuk menyelesaikan sengketa klaim. Gagal klaim asuransi terjadi bukan hanya karena faktor dari perusahaan melainkan juga karena nasabah itu sendiri yang diakibatkan oleh ketidakpahaman akan isi dari polis.

Peneliti memberikan saran Sebaiknya syarat dan ketentuan klaim asuransi juga dijelaskan secara jelas dalam peraturan otoritas jasa keuangan dan sebaiknya penyedia asuransi dan otoritas pengawas bekerja sama untuk meningkatkan pemahaman tentang asuransi agar mereka tentunya dapat memanfaatkan produk asuransi dengan lebih efektif.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Kementrian Agama RI, *Al-Qur'an Tajwid Kode Transliterasi Per Kata Terjemah Per Kata*. (Bekasi: Cipta Bagus Segara, 2013)
- Krismen, Yudi, dan Tomi Dasri. 'Pengantar Sistem Hukum Indonesia(Depok: PT RajaGrafindo Persada, 2019)

### Jurnal

- Majid, Abd dan Sumriyah. 'Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Akibat Gagal Bayar Perusahaan Asuransi'. *Jurnal hukum dan Sosial Politik*, 1 No 3, (2023).
- Herdianti, Tanti Alfareza, dkk. 'Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Mengenai Klaim Asuransi Atas Barang Yang Hilang Dihubungkan Dengan Undang\_undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Putusan Nomor 9/Pdt.G.S/2019/PN SDA)', *Justisi: Jurnal Ilmu Hukum*, 8, No 1, (2023)
- Kusuma, Dewangga Galih Aji Daru. 'Analisis Yuridis Penyebab Gagal Klaim Oleh Nasabah di Perusahaan Asuransi Cigna (Studi Kasus Polis Nomor Au000000000760W)' *Jurnal Serambi Hukum* 15, No 2, (2022)
- Rambe, Soraya Hafidzah dan Paramitha Sekarayu. 'Perlindungan Hukum Nasabah Atas Gagal Klaim Asuransi Akibat Ketidaktransparan Informasi Dalam Polis Asuransi'. *Jurnal USM Law Review* 5, no 1, (2022)
- Widiarto, Satria Azis. 'Pelanggaran Prinsip Utmost Good Faith Pada Asuransi Jiwa (Studi kasus putusan nomor 352/Pdt./G/2013/Pn.Jkt.Sel' *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan* 5, no 2,(2021)

### Skripsi/Tesis/ Disertasi

- Ardiyanti, Wika. *Prosedur Pengajuan Klaim Dalam Pelaksanaan Pembayaran Asuransi Kesehatan Pada Asuransi Takaful Keluarga (Studi Kasus Takaful Keluarga Cabang Bengkulu)* (Skripsi: UINFAS, 2022)

### Peraturan Perundang-undangan

- Republik Indonesia. Undang-Undang RI Nomor 2Tahun 1992 tentang Peransuransian, Pasal 11 Angka 2.
- Republik Indonesia. Undang-Undang RI Nomor 2Tahun 1992 tentang Peransuransian, Pasal 10.
- Republik Indonesia. Undang-Undang RI Nomor 2Tahun 1992 tentang Peransuransian, Pasal 26.
- Republik Indonesia. Undang-Undang RI Nomor 2Tahun 1992 tentang Peransuransian, Pasal 31.
- Republik Indonesia. Undang-Undang RI Nomor 2Tahun 1992 tentang Peransuransian, Pasal 39.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 69/POJK.05/2016, Tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, Perusahaan Reasuransi, Dan Perusahaan Reasuransi Syariah, Pasal 36.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 69/POJK.05/2016, Tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, Perusahaan Reasuransi, Dan Perusahaan Reasuransi Syariah, Pasal 38.