



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 3 Tahun 2024 Page 16565-16582

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Kedudukan Hukum Pemegang Polis Asuransi dan Tanggung Jawab Moral dan Hukum Perusahaan Asuransi terhadap Konsumen

Suhaiy Batul Aslamiyah Nst^{1✉}, Muhammadsyah Fandi Siregar²

Universitas Labuhanbatu

Email: suhaiybatulaslamiyahnst@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Dalam konteks perlindungan dan hak-hak pemegang polis, peraturan hukum yang ada memainkan peran penting dalam mengatur hubungan antara pemegang polis dan perusahaan asuransi. Tanggung jawab moral perusahaan asuransi ini melibatkan etika bisnis dan prinsip keadilan dalam memberikan perlindungan dan pembayaran klaim kepada pemegang polis. Perusahaan asuransi diharapkan untuk bertindak secara etis, transparan, dan memprioritaskan kepentingan pemegang polis dalam menjalankan bisnis mereka. Tanggung jawab hukum ini melibatkan kewajiban perusahaan asuransi dalam memenuhi kewajiban asuransi yang telah disepakati dalam kontrak. Pembayaran klaim yang adil merupakan aspek penting dalam hubungan antara perusahaan asuransi dan pemegang polis, yang dapat memengaruhi kepercayaan, kepuasan, dan keberlanjutan industri asuransi. Jurnal ini menganalisis praktik-praktik yang dapat digunakan oleh perusahaan asuransi untuk memastikan keadilan dalam menentukan pembayaran klaim. Praktik-praktik ini termasuk evaluasi yang objektif dan akurat terhadap klaim yang diajukan, penggunaan pedoman dan standar yang jelas, transparansi dalam penilaian klaim, dan penanganan klaim yang cepat dan efisien. Praktik-praktik ini bertujuan untuk memastikan bahwa keputusan pembayaran klaim didasarkan pada fakta dan bukti yang ada, tanpa adanya diskriminasi atau penilaian yang tidak adil. Otoritas pengawas memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa perusahaan asuransi mematuhi prinsip-prinsip keadilan dalam pembayaran klaim dan sanksi yang tepat diberikan jika terjadi pelanggaran. Perusahaan asuransi juga harus memberikan penjelasan yang jelas dan akurat kepada pemegang polis mengenai hak-hak mereka, serta memberikan kesempatan bagi pemegang polis untuk mengajukan pertanyaan atau klarifikasi. Dengan memperhatikan kedudukan hukum pemegang polis dan prinsip keadilan, perusahaan asuransi dapat membangun hubungan yang saling menguntungkan dengan pemegang polis, meningkatkan kepercayaan, dan memastikan perlindungan yang tepat bagi pemegang polis. Penelitian dilakukan dengan mengacu pada peraturan hukum, prinsip keadilan, analisis literatur, dan studi kasus. Implikasi dari

penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam memperkuat perlindungan hak-hak pemegang polis, membangun kepercayaan, dan meningkatkan kualitas layanan dalam industri asuransi.

Kata Kunci: *Asuransi, Klaim, Pemegang Polis Asuransi, Keadilan, Kedudukan Hukum*

Abstract

In the context of protection and rights of policyholders, existing legal regulations play a crucial role in governing the relationship between policyholders and insurance companies. The moral responsibility of these insurance companies involves business ethics and principles of fairness in providing protection and claim payments to policyholders. Insurance companies are expected to act ethically, transparently, and prioritize the interests of policyholders in conducting their business. This legal responsibility involves the obligation of insurance companies to fulfill the insurance obligations agreed upon in the contract. Fair claim payment is a crucial aspect of the relationship between insurance companies and policyholders, which can impact trust, satisfaction, and the sustainability of the insurance industry. This journal analyzes practices that insurance companies can use to ensure fairness in determining claim payments. These practices include objective and accurate evaluation of submitted claims, the use of clear guidelines and standards, transparency in claim assessments, and prompt and efficient claims handling. These practices aim to ensure that claim payment decisions are based on facts and evidence, without discrimination or unfair assessments. Regulatory authorities have a responsibility to ensure that insurance companies comply with the principles of fairness in claim payments and appropriate sanctions are imposed in case of violations.

Keywords: *Insurance, Claim, Insurance Policyholders, Principles of Fairness, Legal Position*

PENDAHULUAN

Industri asuransi memainkan peran penting dalam melindungi individu dan entitas dan resiko finansial yang tak terduga. Pemegang polis asuransi mempercayakan perusahaan asuransi untuk memberikan perlindungan finansial dan membayar klaim jika terjadi kejadian yang dicakup oleh pemegang polis.

"Pemegang polis adalah pihak yang mengikatkan diri berdasarkan perjanjian dengan Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, Perusahaan Reasuransi, atau perusahaan reasuransi syariah, untuk mendapatkan perlindungan atau pengelolaan atas risiko bagi dirinya, tertanggung atau peserta lain". (Undang-undang no.40 Tahun 2014 ,Bab I Pasal I Nomor 23 tentang peransuransian).

Namun dalam praktiknya, terdapat tantangan yang timbul terkait dengan keadilan dalam menentukan pembayaran klaim kepada pemegang polis. Dalam beberapa tahun terakhir , perhatian terhadap perlindungan konsumen dalam industri asuransi semakin meningkat. Salah satu tantangan yang dihadapi oleh perusahaan asuransi adalah

menentukan pembayaran klaim yang adil, penilaian klaim yang tidak obyektif atau penolakan klaim yang tidak adil dapat merugikan pemegang polis dan merusak reputasi perusahaan asuransi.

"Asuransi merupakan salah satu bentuk pengalihan resiko. Pertimbangan yang timbul dalam pengambilan keputusan terhadap bentuk penanganan risiko didasarkan pada apakah risiko yang berhasil diidentifikasi karena ketidakpastian tersebut dapat dicegah, dihindari, ditanggung sendiri atau harus dialihkan kepada pihak lain". (Dr.A.Junaidi Ganie,S.E.,S.H.,M.H. ,2011).

"Asuransi adalah perjanjian dimana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk memberikan suatu prestasi kepada pihak lain, yang berupa pembayaran uang, apabila terjadi suatu resiko, sedangkan pihak yang lain, mengikatkan dirinya untuk membayar premi". (Prof.Dr.Theo Herry SJ,2010)

"Prinsip-prinsip asuransi adalah dasar-dasar atau aturan-aturan yang menjadi landasan operasional dalam industri asuransi.Ini membimbing bagaimana perusahaan asuransi berinteraksi dengan pemegang polis, mengelola resiko, dan menghitung". (Pretty Naomi Sitompul,S.E,M.Si. 2024,).

Kontrak asuransi seringkali mengandung klausa-klausa yang rumit dan memerlukan interpretasi yang cermat. Ketidakpastian dalam interpretasi kontrak dapat menimbulkan perbedaan pendapat antara pemegang polis dan perusahaan asuransi, yang dapat memengaruhi keadilan dalam penentuan pembayaran klaim. Konsep keadilan dalam konteks pembayaran klaim dapat bervariasi tergantung pada sudut pandang pemegang polis dan perusahaan asuransi. Perbedaan persepsi mengenai standar keadilan dapat menjadi hambatan dalam mencapai kesepakatan yang adil dalam kesepakatan klaim. Perusahaan asuransi memiliki kewajiban untuk memberikan informasi yang transparan kepada pemegang polis mengenai produk asuransi yang dibeli, termasuk cakupan, premi, dan ketentuan klaim. Implikasinya, pemegang polis perlu memahami secara menyeluruh informasi yang diberikan agar dapat mengambil keputusan yang tepat dan menghindari ketidaksesuaian informasi. Perusahaan asuransi memiliki kewajiban untuk menyelesaikan klaim pemegang polis dengan cepat dan tepat sesuai dengan ketentuan kontrak.

"Hukum kontrak adalah mekanisme hukum dalam masyarakat untuk melindungi harapan-harapan yang timbul dalam pembuatanpersetujuan demi perubahan masa mendatang yang bervariasi kinerja, seperti pengangkutan kekayaan yang nyata maupun yang tidak nyata, kinerja pelayanan dan pembayaran dengan uang".(Salim H.S.,S.H.,M.,2019).

Perusahaan asuransi juga memiliki tanggung jawab dalam hal meningkatkan pemahaman konsumen mengenai suatu produk asuransi, hak-hak mereka sebagai pemegang polis, dan prosedur klaim. Pendidikan dan kesadaran konsumen akan dapat membantu menciptakan hubungan yang lebih sehat antara perusahaan asuransi dan konsumen serta dapat mendorong keadilan dalam layanan yang diberikan. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-undang ini melindungi hak konsumen termasuk pemegang polis asuransi. Undang-undang ini menetapkan hak dan kewajiban konsumen, serta prosedur penyelesaian sengketa yang melibatkan konsumen. Tanggung jawab moral perusahaan asuransi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan mengutamakan kepentingan konsumen juga berkontribusi pada meningkatnya kepercayaan konsumen. Ketika konsumen merasa diperlakukan dengan adil dan hormat oleh perusahaan asuransi, mereka cenderung lebih loyal dan mempercayai perusahaan tersebut dalam jangka panjang. Kepercayaan konsumen yang tinggi terhadap perusahaan asuransi dapat menciptakan stabilitas pasar asuransi. Konsumen yang percaya akan kemampuan perusahaan asuransi untuk melindungi kepentingan mereka akan cenderung memilih produk asuransi dari perusahaan yang memiliki reputasi baik. Hal ini dapat membantu menjaga stabilitas pasar, mengurangi risiko ketidakpastian, dan mendorong pertumbuhan industri asuransi secara keseluruhan.

METODE PENELITIAN

Data yang diambil pada penelitian ini adalah menggunakan metode pendekatan analisis ilmiah dan penelitian perpustakaan yang telah penulis susun secara sistematis terkait pokok pikiran penulis dalam menyelidiki dan memecahkan masalah dengan menggambarkan subjek atau objek yang terlibat, seperti individu, lembaga, masyarakat, dan entitas. Peneliti menggunakan sumber-sumber ini untuk mendapatkan informasi, merujuk pada teori, dan mendukung argumen yang dikemukakan dalam penelitian ini. Penelitian Hukum juga tercantum dalam analisis ini. Metode ini membantu peneliti untuk memperoleh pemahaman yang mendalam tentang masalah hukum yang sedang diselidiki. Metode penelitian hukum dapat melibatkan studi dokumen hukum, analisis kasus hukum, Tujuan utamanya adalah untuk menghasilkan pemahaman yang lebih baik tentang aspek hukum tertentu dan mendukung pengembangan pengetahuan di bidang hukum.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kewajiban Perusahaan Asuransi dan Peran Regulasi Pengawasan Pemerintah Dalam Menjaga Kedudukan Hukum Pemegang Polis Asuransi dan Memastikan Tanggung Jawab Moral Serta Hukum Perusahaan Asuransi Terhadap Konsumen

Pada pasal 246 Kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUHD) menyatakan bahwa, *"Asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian, dengan mana seorang penanggung mengikatkan diri kepada seorang tertanggung dengan menerima suatu premi untuk memberikan suatu penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tidak tertentu."* *"Bahwa perjanjian asuransi dapat berjalan sesuai dengan yang ditetapkan dalam perjanjian polis, jika masing-masing atau para pihak sejak awal diadakan perjanjian memiliki itikad baik (almost good faith) yang sempurna dan para pihak mempunyai kepentingan atas obyek hukum yang diasuransikan (insurable interest)".* (Dr.Agoes P, 2011)

Definisi perusahaan asuransi menurut Undang-undang Nomor 2 tahun 1992 Asuransi atau Pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum. Kewajiban perusahaan asuransi merujuk pada tanggung jawab yang harus dipatuhi oleh perusahaan asuransi sesuai dengan undang-undang dan regulasi yang berlaku. Berikut adalah beberapa kewajiban umum perusahaan asuransi:

1. Kewajiban Keuangan: Perusahaan asuransi harus memastikan keberlanjutan keuangan mereka untuk membayar klaim yang diajukan oleh nasabah. Mereka harus memiliki modal yang cukup memuaskan serta tepat dengan regulasi berakonsekuensi.
2. Kewajiban Transparansi: Perusahaan asuransi harus menyerahkan fakta atau data yang terang dan transparan kepada nasabah mengenai produk asuransi yang ditawarkan, termasuk syarat dan ketentuan, premi, dan manfaat yang diberikan.
3. Kewajiban Etika: Perusahaan asuransi harus bertindak dengan etika dan integritas tinggi dalam menjalankan bisnis mereka. Mereka harus menjaga kepercayaan nasabah dan tidak ikut serta pada kegiatan atau aktivitas yang merugikan (merusak) nasabah.
4. Kewajiban Hukum: Perusahaan asuransi harus mematuhi undang-undang yang berlaku dalam industri asuransi, termasuk perlindungan konsumen, perlindungan data pribadi, dan peraturan keuangan.

Sebagai perusahaan asuransi, terdapat beberapa kewajiban yang harus dipenuhi

sesuai dengan regulasi dan standar industri perusahaan asuransi:

1. Memberikan Perlindungan Asuransi: Kewajiban utama perusahaan asuransi adalah memberikan perlindungan finansial kepada pemegang polis atau nasabahnya sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam polis asuransi.
2. Mengelola Risiko: Perusahaan asuransi bertanggung jawab untuk mengelola risiko secara efektif agar dapat membayar klaim asuransi yang diajukan oleh pemegang polis.
3. Menyusun dan Menawarkan Produk Asuransi: Perusahaan asuransi harus menyusun produk-produk asuransi yang sesuai dengan kebutuhan pasar dan menawarkannya kepada calon nasabah.
4. Mengelola Dana Premi: Perusahaan asuransi harus mengelola dana premi yang diterima dari nasabah dengan bijaksana untuk memastikan ketersediaan dana yang cukup untuk membayar klaim di masa depan.
5. Memberikan Informasi yang Jelas dan Transparan: Perusahaan asuransi wajib memberikan informasi yang jelas dan transparan kepada nasabah mengenai produk, ketentuan, dan prosedur klaim asuransi.
6. Mematuhi Regulasi dan Standar Industri: Perusahaan asuransi harus mematuhi regulasi dan standar industri yang berlaku untuk menjaga kepercayaan nasabah dan menjaga keberlangsungan bisnis.
7. Menanggapi Klaim Secara Adil dan Cepat: Perusahaan asuransi harus menanggapi klaim asuransi yang diajukan oleh nasabah secara adil, cepat, dan profesional sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kewajiban-kewajiban ini merupakan bagian integral dari operasional sebuah perusahaan asuransi untuk menjaga keberlangsungan bisnis dan kepercayaan nasabah.

Menurut Wirjono, asuransi mempunyai tujuan sebagai berikut :

1. Tujuan ekonomis (economishch doel)
Seseorang yang akan melakukan perjanjian asuransi apabila ia merasa tidak dapat menanggung suatu risiko materil, dengan demikian terdapat fungsi pemindahan Insurance may be defined as social device providing financial compansation for the effect of misfortunes, the payment being made from the accumulated contributions of all parties participating in the schemerisiko dan pembagian risiko.
2. Tujuan sosial (social doel)
Adanya perhatian terhadap para korban, untuk jelasnya dengan adanya asuransi diharapkan agar korban yang termasuk golongan tidak mampu tidak berada dalam

keadaan terlantar dan tanpa suatu sumber penghasilan. Dalam hal orang yang mengakibatkan kerugian terhadap mereka tidak mampu. Sementara itu DS Hansel memberikan definisi asuransi yaitu. Asuransi sebagai suatu rencana sosial yang bertujuan memberikan santunan kepada orang yang terkena dan tertimpa musibah dengan mengumpulkan kontribusi dari seluruh pihak yang berpartisipasi dalam asuransi tersebut.” (Dr. Wetria F, 2019)

Dalam implementasi kontrak asuransi, perusahaan asuransi bertanggung jawab atas segala tindakan yang dilakukan oleh agennya, termasuk tanggung jawab terhadap kerugian yang diderita pemegang polis akibat kesalahan agen. Untuk melindungi pemegang polis dari dampak negatif tersebut, diperlukan langkah-langkah perlindungan yang efektif. Perusahaan asuransi dapat memastikan kepatuhan terhadap kewajiban mereka dengan mengimplementasikan beberapa langkah dan praktik manajemen yang efektif, antara lain:

1. Pengembangan Kebijakan dan Prosedur Internal: Perusahaan asuransi harus memiliki kebijakan dan prosedur internal yang jelas dan transparan terkait dengan kewajiban mereka terhadap pemegang polis. Hal ini termasuk prosedur klaim, prosedur penyelesaian sengketa, dan prosedur pengelolaan risiko.
2. Pelatihan dan Pendidikan Karyawan: Memberikan pelatihan dan pendidikan kepada karyawan perusahaan asuransi tentang kewajiban mereka terhadap pemegang polis serta pentingnya kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku. Ini akan membantu meningkatkan pemahaman dan kesadaran akan tanggung jawab mereka.
3. Audit Internal dan Pengawasan: Melakukan audit internal secara berkala untuk memastikan bahwa proses dan kebijakan perusahaan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Pengawasan yang ketat akan membantu mengidentifikasi pelanggaran dan memastikan kepatuhan.
4. Kerjasama dengan Otoritas Regulasi: Berkomunikasi dan bekerjasama dengan otoritas regulasi untuk memastikan bahwa perusahaan asuransi mematuhi semua regulasi yang berlaku. Ini termasuk melaporkan secara berkala dan transparan kepada regulator.
5. Mekanisme Umpan Balik dan Penyelesaian Keluhan: Menyediakan mekanisme yang mudah diakses bagi pemegang polis untuk memberikan umpan balik atau mengajukankeluhan terkait pelayanan atau klaim. Respon yang cepat dan transparan terhadap keluhan akan meningkatkan kepercayaan pemegang polis.

Hak Pemegang Polis:

1. Hak atas Informasi: Pemegang polis berhak untuk mendapatkan informasi yang

jas dan transparan mengenai produk asuransi yang dibelinya, termasuk ketentuan polis dan manfaat yang diberikan.

2. Hak Klaim: Pemegang polis memiliki hak untuk mengajukan klaim asuransi jika terjadi kerugian yang sesuai dengan ketentuan polis.
3. Hak Privasi: Pemegang polis berhak atas privasi data pribadi yang diberikan kepada perusahaan asuransi.
4. Hak Memilih: Pemegang polis memiliki hak untuk memilih produk asuransi yang sesuai dengan kebutuhan dan kemampuannya.
5. Hak Keberatan: Pemegang polis berhak untuk memberikan keberatan atau keluhan terhadap layanan atau klaim yang diterimanya.

Kewajiban Pemegang Polis:

1. Kewajiban Pembayaran Premi: Pemegang polis memiliki kewajiban untuk membayar premi asuransi sesuai dengan ketentuan yang disepakati.
2. Kewajiban Memberikan Informasi: Pemegang polis wajib memberikan informasi yang akurat dan lengkap kepada perusahaan asuransi saat mengajukan klaim atau dalam proses administrasi polis.
3. Kewajiban Melaporkan Perubahan: Pemegang polis harus melaporkan perubahan data pribadi atau keadaan yang dapat memengaruhi polis asuransinya kepada perusahaan asuransi.
4. Kewajiban Mengikuti Ketentuan Polis: Pemegang polis harus mematuhi ketentuan polis asuransi yang telah disepakati, termasuk prosedur klaim dan pembayaran premi.

Efektivitas regulasi yang harus diterapkan oleh pemerintah didalam suatu industri asuransi memainkan peran kunci dalam memastikan perlindungan hak-hak pemegang polis dan menjaga keadilan antara perusahaan asuransi dan pemegang polis. Pemegang polis memiliki peran yang penting dalam hubungan dengan perusahaan asuransi dan merupakan pihak yang dilindungi oleh kontrak asuransi. Pemegang polis adalah orang atau entitas lembaga organisasi yang membeli atau memperoleh yang memiliki polis asuransi dari perusahaan asuransi. Polis asuransi merupakan dokumen resmi yang memuat perjanjian antara pemegang polis (tertanggung) dengan perusahaan asuransi. Dokumen ini berisi rincian tentang perlindungan yang diberikan oleh perusahaan asuransi kepada pemegang polis dalam pertukaran atas pembayaran premi tertentu. Sebagai dokumen kontrak, polis asuransi mengikat kedua belah pihak, yaitu pemegang polis dan perusahaan asuransi, untuk mematuhi ketentuan-ketentuan yang telah disepakati. Polis asuransi menyerahkan keyakinan kepada pemegang polis bahwa mereka akan memperoleh

perlindungan finansial sesuai dengan yang dijanjikan oleh perusahaan asuransi jika terjadi risiko yang tercakup dalam polis tersebut. Dalam situasi klaim asuransi, polis asuransi menjadi dasar untuk menentukan apakah klaim tersebut memenuhi syarat untuk mendapatkan pembayaran ganti rugi atau manfaat lainnya sesuai dengan ketentuan kontrak.

"Didalam perlindungan hukum ada dua indikator utama yang mensyaratkan :a.Mensyaratkan adanya norma yang memuat substansi tentang apa yang dilindungi b.Mensyaratkan adanya penerapan pelaksanaan dan penegakan atas norma, sehingga jika terjadi tindakan-tindakan pelanggaran atas norma maka akan diambil suatu tindakan yang sesuai dengan norma tersebut". (Dr.Agoes P, 2022)

Berikut adalah beberapa cara di mana regulasi yang efektif dapat mencapai tujuan tersebut:

1. **Perlindungan Konsumen:** Regulasi yang efektif harus menempatkan perlindungan konsumen sebagai prioritas utama. Hal ini mencakup ketentuan-ketentuan yang jelas mengenai hak-hak pemegang polis, tata cara penyelesaian sengketa, dan mekanisme klaim yang adil dan transparan.
2. **Transparansi dan Informasi:** Regulasi harus mendorong perusahaan asuransi untuk memberikan informasi yang jelas, lengkap, dan mudah dipahami kepada pemegang polis mengenai produk asuransi, syarat dan ketentuan, premi, manfaat, dan risiko yang terkait. Hal ini membantu pemegang polis untuk membuat keputusan yang cerdas dan sesuai dengan kebutuhan mereka.
3. **Pengawasan dan Penegakan Hukum:** Regulasi yang efektif harus didukung oleh lembaga pengawas yang independen dan memiliki kewenangan untuk mengawasi dan mengatur kegiatan perusahaan asuransi. Selain itu, penegakan hukum yang tegas terhadap pelanggaran regulasi perlu dilakukan untuk memastikan kepatuhan perusahaan asuransi dan perlindungan hak-hak pemegang polis.
4. **Keadilan dalam Penyelesaian Sengketa:** Regulasi harus menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang adil dan transparan antara pemegang polis dan perusahaan asuransi. Hal ini dapat melibatkan mediator independen atau lembaga arbitrase untuk menyelesaikan perselisihan dengan cara yang objektif dan netral.
5. **Edukasi dan Kesadaran Konsumen:** Regulasi juga dapat memasukkan komponen edukasi dan kesadaran konsumen dalam industri asuransi. Pemegang polis perlu diberikan pemahaman yang cukup mengenai hak-hak mereka, cara mengelola polis asuransi, dan pentingnya memahami produk asuransi yang mereka beli.

Terancangnya suatu regulasi yang baik akan menjadi suatu instrumen yang efektif

dalam mendorong transparansi pada praktik bisnis perusahaan asuransi dan memastikan kepatuhan mereka terhadap ketentuan hukum yang berlaku untuk melindungi konsumen. Peran pengawasan pemerintah dalam menegakkan hukum terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh perusahaan asuransi sangat penting untuk melindungi kepentingan konsumen dan memastikan bahwa mereka mendapatkan kompensasi yang layak jika terjadi ketidakpatuhan. Sesuai undang-undang nomor 21 tahun 2011 tentang otoritas jasa keuangan pasal 1 menyebutkan bahwa,

“Otoritas jasa keuangan yang selanjutnya disingkat OJK, adalah lembaga yang independen dan bebas dari campur tangan pihak lain, yang mempunyai fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan, dan penyidikan sebagaimana dimaksud dalam undang-undang ini.”

Pemerintah dapat melakukan penyidikan terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh perusahaan asuransi, termasuk penyalahgunaan dana, penipuan, atau pelanggaran lain yang merugikan konsumen. Tindakan hukum dapat diambil terhadap perusahaan asuransi yang terbukti melanggar regulasi. Pemerintah memiliki kewenangan untuk memberikan sanksi kepada perusahaan asuransi yang melanggar ketentuan hukum, seperti denda, pencabutan izin usaha, atau tindakan disipliner lainnya. Sanksi ini bertujuan untuk memberikan efek jera dan mendorong perusahaan asuransi untuk mematuhi regulasi dengan lebih baik. Pemerintah dapat memfasilitasi penyelesaian sengketa antara konsumen dan perusahaan asuransi melalui mekanisme mediasi atau arbitrase. Tujuannya adalah untuk menyelesaikan perselisihan dengan cara yang adil dan transparan serta memastikan bahwa konsumen mendapatkan kompensasi yang layak jika terjadi. Untuk mencapai tujuan itu Otoritas Jasa Keuangan punya kewenangan yang luas yaitu ,:

1. Membuat peraturan di bidang jasa keuangan
2. Memberi dan mencabut izin persetujuan dan lain-lain: memperoleh laporan periodik dan informasi industri jasa keuangan.
3. Mengenakan sanksi administratif, melakukan pemeriksaan
4. Melakukan penyidikan atas pelanggaran undang-undang
5. Memberikan arahan atau perintah tertulis
6. Menunjuk pengelola statuter; mewajibkan pengalihan usaha demi menjaga kepentingan nasabah
7. Mencegah kejahatan dibidang keuangan dan mengatur pengendalian lembaga keuangan. (Adrian S, 2014)

Agar dapat menjalankan fungsinya dengan baik undang-undang pasar modal melengkapi OJK dengan kewenangan, antara lain (namun tidak terbatas pada hal-hal :

1. Menyusun peraturan dalam bidang pasar modal
2. Menegakkan peraturan dalam bidang pasar modal
3. Mengeluarkan izin usaha bursa efek dan lembaga penunjang
4. Mengeluarkan izin perseorangan untuk wakil menjamin emisi efek, wakil perantara pedagang efek, dan wakil manajer investasi
5. Menyetujui pendirian bank Kustodian
6. Menyetujui pencalonan atas pemberhentian komisaris, direktur, serta menunjuk manajemen sementara bursa efek, lembaga kliring dan penjaminan, lembaga penyimpanan dan penyelesaian hingga dipilihnya komisaris dan direktur yang baru
7. Memeriksa dan menyidik setiap pihak jika terjadi pelanggaran terhadap undang-undang pasar modal
8. Membekukan atau membatalkan pencatatan atas efek tertentu
9. Menghentikan transaksi bursa atas efek tertentu
10. Menghentikan kegiatan perdagangan bursa efek dalam keadaan darurat
11. Bertindak sebagai lembaga banding bagi pihak yang dikenakan sanksi oleh bursa efek maupun lembaga kliring dan penjaminan. (Dr.Alexander, 2022)

"Terkait dengan Keterbukaan Informasi Produk dan Layanan, OJK sangat berkepentingan dengan pengawasan terhadap PUJK dalam hal Market conduct (disiplin pasar). Dalam hal ini OJK melakukan pengawasan atas perilaku PUJK mulai dari mendesain awal produk atas jasa yang akan ditawarkan sampai dengan bagaimana itu ditawarkan dan target pemasarannya. Melalui pengawasan ini diharapkan tidak terjadi PUJK yang menawarkan atau membuat produk yang tidak memenuhi kebutuhan dan kemampuan keuangan dari konsumen. Contohnya yang paling mendasar yaitu tidak sesuainya penawaran PUJK dengan kebutuhan konsumennya. Misalnya seorang petani yang membutuhkan produk perlindungan peternak sapi tetapi ditawarkan investasi di bidang properti. Jelas terdapat ketidaksesuaian antara produk dengan konsumennya. Disinilah arti penting pengawasan market conduct dalam konteks perlindungan konsumen." (J.Widijantoro et al., 2019)

Berdasarkan undang-undang perlindungan konsumen pasal 1 angka 1 disebutkan bahwa

"Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen".

Perlunya Undang-undang perlindungan konsumen tidak lain karena lemahnya posisi konsumen dibandingkan posisi Proses sampai hasil produksi barang atau jasa dilakukan

tanpa campur tangan konsumen sedikit Tujuan hukum perlindungan konsumen secara langsung adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran Secara tidak langsung hukum ini juga akan mendorong produsen untuk melakukan usaha dengan penuh tanggung jawab Namun semua tujuan tersebut hanya dapat dicapai bila hukum perlindungan konsumen dapat diterapkan secara Untuk mewujudkan harapan tersebut , perlu dipenuhi beberapa persyaratan minimal antara lain: 1) hukum perlindungan konsumen harus adil bagi konsumen maupun produsen , jadi tidak hanya membebani produsen dengan tanggung jawab, tetapi juga melindungi hak-hak nya untuk melakukan usaha dengan jujur, 2) Aparat pelaksana hukumnya harus dibekali dengan sarana yang memadai dan disertai dengan tanggung jawab, 3) peningkatan kesadaran konsumen akan hak-hak nya, 4) mengubah sistem nilai dalam masyarakat kearah sikap tindak yang mendukung pelaksanaan perlindungan konsumen. (Celina Tri, 2008)

Secara umum masalah -masalah yang sering dikeluhkan konsumen berkenaan dengan hak pelanggaran konsumen sebagai berikut :

1. Keluhan terhadap keterlambatan pengiriman barang
2. Barang yang dikirim sering kali berbeda dengan apa yang sudah dipesan
3. Kualitas barang yang tidak bagus
4. Pelayanan barang/jasa yang buruk
5. Manipulasi produk barang/jasa yang ditawarkan dengan berbagai cara

Sesuai Pasal 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yaitu: 1) Asas manfaat, 2) Asas keadilan, 3) Asas keseimbangan, 4) Asas keamanan dan keselamatan konsumen, 5) Asas kepastian hukum. Untuk menjaga tanggung jawab moral terhadap konsumen dalam setiap transaksi asuransi, perusahaan asuransi dapat mengimplementasikan beberapa langkah sebagai berikut:

1. Transparansi dan Kepatuhan: Memastikan transparansi dalam komunikasi dengan konsumen, termasuk menyediakan informasi yang jelas dan mudah dipahami mengenai produk asuransi, ketentuan polis, premi, dan prosedur klaim. Selain itu, memastikan kepatuhan terhadap regulasi dan standar etika yang berlaku.
2. Pelayanan Pelanggan yang Baik: Memberikan pelayanan pelanggan yang responsif, ramah, dan profesional. Menanggapi pertanyaan, keluhan, atau permintaan konsumen dengan cepat dan efisien untuk memastikan kepuasan konsumen.
3. Edukasi Konsumen: Memberikan edukasi kepada konsumen mengenai produk asuransi, manfaatnya, hak dan kewajiban mereka sebagai pemegang polis. Hal ini membantu konsumen membuat keputusan yang lebih informan dan memahami perlindungan yang mereka dapatkan.

4. Penanganan Klaim yang Adil: Memproses klaim dengan itikad baik, adil, dan transparan. Memastikan bahwa konsumen mendapatkan manfaat sesuai dengan ketentuan polis tanpa hambatan yang tidak perlu.
5. Pengelolaan Risiko yang Bertanggung Jawab: Mengelola risiko dengan cermat dan bertanggung jawab untuk memastikan keberlanjutan operasional perusahaan asuransi dan kemampuan untuk memenuhi kewajiban klaim di masa depan.
6. Komitmen terhadap Etika Bisnis: Memiliki komitmen yang kuat terhadap prinsip-prinsip etika dalam setiap aspek bisnis, termasuk dalam hubungan dengan konsumen. Memastikan bahwa setiap keputusan dan tindakan didasarkan pada nilai-nilai moral dan integritas.

Dengan menerapkan langkah-langkah ini secara konsisten, perusahaan asuransi dapat menjaga tanggung jawab moral terhadap konsumen dalam setiap transaksi asuransi, membangun kepercayaan, dan memberikan perlindungan yang baik bagi konsumen.

Dampak Dari Kebijakan Hukum Dan Tanggung Jawab Moral Perusahaan Asuransi Terhadap Kepercayaan Konsumen Dan Stabilitas Pasar Asuransi

Pertumbuhan industri asuransi yang pesat menunjukkan pentingnya perlindungan finansial dalam kehidupan sehari-hari, Kepercayaan konsumen merupakan aset berharga bagi perusahaan asuransi. Konsumen yang percaya akan lebih cenderung menggunakan jasa asuransi dari perusahaan yang dianggap dapat dipercaya, karena kepercayaan konsumen merupakan faktor kunci dalam hubungan antara perusahaan asuransi dan konsumen. Kepercayaan konsumen dapat meningkat secara signifikan ketika perusahaan asuransi menjalankan kewajibannya dengan baik. Kebijakan hukum dan tanggung jawab moral perusahaan asuransi berpengaruh penting terhadap keyakinan atau kepercayaan pelanggan (konsumen) dalam stabilitas pasar asuransi. Berikut adalah beberapa dampak yang dapat terjadi:

1. Kepercayaan Konsumen:
 - a. Kebijakan Hukum: Kebijakan hukum yang jelas, adil, dan dilaksanakan secara konsisten dapat meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan asuransi. Konsumen akan merasa lebih aman dan yakin bahwa hak-hak mereka dilindungi oleh regulasi yang kuat.
 - b. Tanggung Jawab Moral: Tanggung jawab moral perusahaan asuransi dalam menjalankan bisnis secara etis, transparan, dan mengutamakan kepentingan konsumen juga membangun kepercayaan. Konsumen cenderung lebih memilih perusahaan asuransi yang memiliki reputasi baik dalam hal tanggung jawab sosial

dan etika bisnis.

2. Stabilitas Pasar Asuransi:

- a. Kebijakan Hukum: Kebijakan hukum yang mendukung stabilitas pasar asuransi, seperti persyaratan keuangan yang ketat, pemantauan yang efisien/berhasil, dan pelaksanaan hukum yang tegas terhadap pelanggaran, dapat menciptakan lingkungan bisnis yang stabil dan terpercaya.
- b. Tanggung Jawab Moral: Dengan mengelola kerugian dengan bijaksana, perusahaan dapat memastikan ketersediaan biaya yang cukup memadai untuk membayar tuntutan(klaim)di masa depan, yang mendukung stabilitas pasar asuransi. Perusahaan yang bertanggung jawab secara moral cenderung lebih dapat bertahan dalam menghadapi tantangan pasar.
- c. Implikasi dari stabilitas pasar asuransi terhadap keberlanjutan industri asuransi meliputi:
 1. Keberlangsungan Bisnis: Stabilitas pasar asuransi memungkinkan perusahaan asuransi untuk beroperasi secara efisien dan efektif dalam jangka panjang.
 2. Kepercayaan dan Reputasi: Stabilitas pasar asuransi yang terjaga dapat meningkatkan kepercayaan nasabah dan memperkuat reputasi industri asuransi secara keseluruhan. Daya Saing: Perusahaan asuransi yang dikenal memiliki kebijakan penyelesaian klaim yang baik dan tanggung jawab moral yang tinggi cenderung lebih kompetitif di pasar. Hal ini dapat memperkuat posisi perusahaan dan mendukung stabilitas pasar asuransi secara keseluruhan.
 3. Inovasi dan Pertumbuhan: Stabilitas pasar asuransi menciptakan lingkungan yang kondusif untuk inovasi produk dan layanan, serta pertumbuhan industri asuransi secara berkelanjutan.
 4. Ketahanan Terhadap Krisis: Stabilitas pasar asuransi yang baik dapat memberikan ketahanan terhadap krisis ekonomi atau keuangan, sehingga industri asuransi dapat tetap beroperasi dan memberikan perlindungan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Regulasi ketahanan keuangan biasanya mengharuskan perusahaan asuransi untuk mempertahankan tingkat modal dan likuiditas yang memadai. Dengan memiliki modal yang cukup dan likuiditas yang sehat, perusahaan dapat lebih tangguh dalam menghadapi tekanan ekonomi dan keuangan yang mungkin terjadi selama krisis. Dengan implementasi kebijakan hukum yang tepat dan adanya tanggung jawab moral yang tinggi dari perusahaan asuransi, kepercayaan konsumen dapat terjaga,

stabilitas pasar asuransi diperkuat, dan pertumbuhan industri asuransi dapat tercapai secara berkelanjutan.

Hubungan Antara Kebijakan Hukum dan Tanggung Jawab Moral:

Untuk meningkatkan sinergi antara kebijakan hukum dan tanggung jawab moral guna mencapai tujuan perlindungan konsumen dan stabilitas pasar asuransi, perusahaan asuransi dapat menerapkan beberapa strategi atau metode yang efektif. Berikut adalah beberapa metode yang dapat diterapkan:

1. Penyusunan Kebijakan Internal yang Jelas: Perusahaan asuransi dapat menyusun kebijakan internal yang jelas dan komprehensif mengenai kepatuhan hukum, etika bisnis, dan tanggung jawab sosial perusahaan. Kebijakan ini harus mencakup standar tinggi dalam perlindungan konsumen dan pengelolaan risiko.
2. Pelatihan dan Pendidikan Karyawan: Memberikan pelatihan dan pendidikan kepada karyawan mengenai kebijakan hukum, etika bisnis, dan tanggung jawab moral perusahaan. Hal ini dapat meningkatkan pemahaman karyawan tentang pentingnya kepatuhan hukum dan tanggung jawab moral dalam menjalankan bisnis asuransi.
3. Pengawasan dan Pengendalian Internal: Menerapkan mekanisme pengawasan dan pengendalian internal yang ketat untuk memastikan kepatuhan terhadap kebijakan hukum dan etika bisnis. Hal ini dapat membantu mencegah pelanggaran hukum dan memperkuat tanggung jawab moral perusahaan.
3. Kolaborasi dengan Pihak Eksternal: Membangun kerjasama dengan pihak eksternal, seperti regulator, lembaga perlindungan konsumen, dan organisasi masyarakat sipil, untuk memastikan kepatuhan perusahaan terhadap regulasi dan standar yang berlaku serta meningkatkan perlindungan konsumen.
4. Transparansi dan Komunikasi yang Efektif: Menjaga transparansi dalam komunikasi dengan konsumen mengenai produk, ketentuan polis, dan prosedur klaim. Memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami dapat membangun kepercayaan konsumen.
5. Penghargaan dan Pengakuan: Memberikan penghargaan dan pengakuan kepada karyawan yang menunjukkan komitmen terhadap kepatuhan hukum dan tanggung jawab moral. Hal ini dapat mendorong karyawan untuk terus mematuhi kebijakan perusahaan.

Dengan menerapkan strategi-strategi ini secara konsisten dan komprehensif, perusahaan asuransi dapat meningkatkan sinergi antara kebijakan hukum dan tanggung jawab moral, yang pada gilirannya akan mendukung tujuan perlindungan konsumen yang

lebih baik dan menjaga stabilitas pasar asuransi secara keseluruhan.

Etika bisnis dan tanggung jawab sosial perusahaan

Corporate Social Responsibility (CSR) atau Tanggung Jawab Sosial Perusahaan adalah konsep di mana perusahaan mempertimbangkan dampak sosial, lingkungan, dan ekonomi dari keputusan dan tindakan bisnis mereka. CSR melibatkan berbagai kegiatan dan inisiatif yang dirancang untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat, melestarikan lingkungan, dan memperhatikan kepentingan seluruh pemangku kepentingan perusahaan. Penerapan CSR melibatkan identifikasi isu-isu sosial, lingkungan, dan ekonomi yang relevan dengan bisnis perusahaan, serta merancang program-program yang dapat memberikan dampak positif. Etika bisnis yang kuat menjadi dasar bagi perusahaan untuk menjalankan tanggung jawab sosialnya dengan baik. Etika bisnis yang baik akan mendorong perusahaan untuk mengambil keputusan yang bertanggung jawab secara sosial dan lingkungan.

"Konsep CSR di Indonesia sudah mulai berkembang ke arah yang lebih baik seiring dengan meningkatnya perhatian masyarakat global terhadap perkembangan perusahaan multinasional yang beroperasi di Berbagai perusahaan sudah mulai menunjukkan komitmennya untuk menerapkan tanggung jawab sosial kepada para pemangku kepentingan (stakeholder)". (Dr.Lela N, 2019)

"Manfaat CSR bagi perusahaan adalah untuk meningkatkan citra perusahaan, memperkuat "Brand" perusahaan, mengembangkan kerjasama dengan para pemangku kepentingan, membedakan perusahaan dengan pesaingnya, menghasilkan inovasi dan pembelajaran untuk meningkatkan pengaruh perusahaan, membuka akses untuk investasi dan pembiayaan bagi perusahaan, serta meningkatkan harga saham". (Maria R, 2014)

Contoh perusahaan yang terkenal dengan program CSR yang kuat adalah Unilever dengan inisiatif Sustainable Living Plan yang berfokus pada keberlanjutan lingkungan dan sosial, serta Microsoft dengan program YouthSpark yang memberdayakan pemuda melalui pendidikan dan pelatihan teknologi.

SIMPULAN

Disimpulkan bahwa hubungan antara pemegang polis, perusahaan asuransi, dan konsumen membutuhkan kerangka hukum dan etika yang kuat untuk menjaga keadilan, kepercayaan, dan stabilitas pasar asuransi. Kedudukan hukum yang jelas bagi pemegang polis asuransi memberikan perlindungan yang diperlukan, sementara tanggung jawab moral dan hukum perusahaan asuransi dalam memenuhi kewajiban asuransi dan

memperlakukan konsumen dengan adil dan transparan merupakan faktor penting dalam membangun kepercayaan konsumen. Dengan demikian, memperkuat kedudukan hukum pemegang polis asuransi, menerapkan tanggung jawab moral dan hukum yang tinggi bagi perusahaan asuransi, serta menjaga kepatuhan terhadap regulasi dan etika bisnis yang baik merupakan langkah penting dalam menciptakan lingkungan asuransi yang sehat, adil, dan berkelanjutan bagi semua pihak terkait. Kebijakan hukum dan tanggung jawab moral perusahaan asuransi saling melengkapi dan saling mendukung dalam menciptakan lingkungan bisnis yang etis, transparan, dan stabil bagi seluruh pemangku kepentingan dalam industri asuransi. Pentingnya menciptakan keseimbangan antara kepatuhan hukum dan tanggung jawab moral dalam praktik bisnis asuransi. Hal ini akan membantu menciptakan hubungan yang saling menguntungkan antara semua pihak yang terlibat.

Perusahaan asuransi yang berhasil mengintegrasikan kebijakan hukum, tanggung jawab moral, dan CSR secara holistik dapat menciptakan dampak positif yang lebih luas bagi konsumen, masyarakat, lingkungan, dan keberlangsungan bisnis perusahaan. Sinergi antara kebijakan hukum dan tanggung jawab moral perusahaan asuransi merupakan fondasi yang kuat untuk mencapai tujuan perlindungan konsumen yang lebih baik dan menjaga stabilitas pasar asuransi secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adrian Sutedi S.H.,M.H, Aspek Hukum Otoritas Jasa Keuangan , Jakarta Timur:2014.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti,S.H.,M.Hum, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta:Sinar Grafika,2008.
- Dr.A.Junaidi Ganie,S.E.,S.H.,M.H. Hukum Asuransi Indonesia, Jakarta:SinarGrafika,2011.
- Dr.Agoes Parera SE,SH,MM,MH, Perlindungan Hukum Bagi Pemegang Polis Akibat Wanprestasi , Yogyakarta.
- Dr. Wetria Fauzi. SH. M. Hum,HUKUM ASURANSI DI INDONESIA, September 2019 .
- Dr.Agoes Parera,B.Sc.,SE.,SH, Perlindungan Hukum Bagi Pemegang Polis Akibat Wanprestasi Terkait Dengan Perjanjian Baku Dalam Polis Asuransi jiwa, Yogyakarta , April 2022 .
- Dr.Alexander Thian, Hukum Bisnis , Maret:2022.
- J.Widijantoro,Y Sari Murti Widyastuti, Yohanes Triana,N.Budi Ariyanto Hukum Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan di era otoritas jasa keuangan, Yogyakarta,2019.
- Kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUHD) Pasal 246.

Lela Nurlaela Wati,S.E.,M.M,Model Corporate Sosial Responsibility(CSR),Jawa Timur,2019.

Maria R.Nindita Radyati,Ph.D,Sustainable Business dan Corporate Social Responsibility(CSR), Jakarta,2014 .

Menurut Pandangan Prof.Dr.Theo Herry SJ,2010.

Pretty Naomi Sitompul,S.E,M.Si.Bank dan Lembaga Keuangan Non Bank,bab:5 ASURANSI,Jawa Barat,Maret 2024.

Salim H.S.,S.H.,M.S,Hukum Kontrak,teori dan teknik penyusunan kontrak,Sinar Grafika,Jakarta,Maret,2019.

Undang-Undang perlindungan konsumen pasal 1 angka 1.

Undang-Undang no.40 Tahun 2014 ,Bab I Pasal I Nomor 23 tentang Peransuransian.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang nomor 21 tahun 2011 tentang otoritas jasa keuangan pasal 1.