

**PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM SENGKETA KLAIM ASURANSI
JIWA: KEWAJIBAN PERUSAHAAN DALAM PUTUSAN MA 3079 K/PDT/2019**

**Ahmad Fauzi¹, Alexander Satria Aji Jati Wibowo², Azis Nur Arifin³, Dimas Dwi
Putro Baharza⁴, Fitriyadi⁵, Iqbal Tawakal⁶, Muhammad Safi'i⁷, Ramlin Ahmad⁸**

^{1,2,3,4,5,6,7,8}Universitas Bhakti Asih Tangerang

fauziharahap2207@gmail.com¹, alexysatria@gmail.com²,
azisnurarifin95@gmail.com³, dimaskanuragan@gmail.com⁴,
fitriyadi95cepu@gmail.com⁵, iqb4ltawakal.it@gmail.com⁶,
muhammadsyafii2808@gmail.com⁷, ramlinahmad159@gmail.com⁸

ABSTRACT; *Life insurance claims often become disputes due to differences in policy interpretation, alleged breaches of good faith, and administrative obstacles that disadvantage policyholders. This study discusses consumer legal protection in life insurance claims and the responsibilities of insurance companies based on applicable regulations. Using a normative juridical research method and a case study of Supreme Court Decision No. 3079 K/Pdt/2019, it was found that despite the Consumer Protection Act and the Insurance Act regulating policyholders' rights, the practice of rejecting claims without a strong legal basis still occurs. This Supreme Court ruling emphasizes that insurance companies that reject claims without valid reasons can be categorized as committing Unlawful Acts. Therefore, strict supervision from the Financial Services Authority (OJK) and consumer education are necessary to ensure policyholders understand their rights in the insurance claim process.*

Keywords: *Unlawful Acts, Consumer Legal Protection, Insurance Claims.*

ABSTRAK; Klaim asuransi jiwa sering menjadi sengketa akibat perbedaan interpretasi polis, dugaan pelanggaran itikad baik, serta kendala administratif yang merugikan pemegang polis. Penelitian ini membahas Perlindungan hukum bagi konsumen dalam klaim asuransi jiwa serta tanggung jawab perusahaan asuransi berdasarkan regulasi yang berlaku. Dengan menggunakan metode penelitian normatif yuridis serta studi kasus Putusan Mahkamah Agung No. 3079 K/Pdt/2019, ditemukan bahwa meskipun Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Perasuransian telah mengatur hak pemegang polis, praktik penolakan klaim tanpa dasar hukum yang kuat masih terjadi. Putusan MA ini menegaskan bahwa perusahaan asuransi yang menolak klaim tanpa alasan sah dapat dikategorikan melakukan Perbuatan Melawan Hukum (PMH). Oleh karena itu, diperlukan pengawasan ketat dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) serta edukasi bagi konsumen agar dapat memahami hak-haknya dalam proses klaim asuransi.

Kata Kunci: Perbuatan Melawan Hukum, Perlindungan Hukum Konsumen, Klaim Asuransi.

PENDAHULUAN

Asuransi jiwa merupakan bentuk perlindungan finansial yang dirancang untuk berperan sebagai manfaat ekonomi kepada tertanggung atau ahli warisnya dalam kondisi tertentu, seperti kematian atau ketidakmampuan bekerja. Namun, dalam praktiknya, tidak jarang terjadi sengketa antara pemegang polis dan perusahaan asuransi terkait pembayaran klaim. Sengketa ini sering muncul akibat perbedaan interpretasi polis, dugaan pelanggaran prinsip itikad baik, atau permasalahan administrasi klaim. Putusan Mahkamah Agung No. 3079 K/Pdt/2019 menjadi contoh kasus menarik mengenai perlindungan hukum terhadap pemegang polis dalam penyelesaian sengketa klaim asuransi jiwa. Putusan ini menegaskan kewajiban perusahaan asuransi untuk memenuhi hak pemegang polis sesuai dengan ketentuan yang disepakati dalam polis¹. Dengan adanya peraturan dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta regulasi dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK), perlindungan terhadap pemegang polis semakin dikuatkan². Untuk karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana perlindungan hukum bagi pemegang polis serta kewajiban perusahaan asuransi dalam membayar klaim. Menganalisis bentuk perlindungan hukum bagi pemegang polis dalam sengketa klaim asuransi jiwa. Mengkaji kewajiban perusahaan asuransi dalam memenuhi klaim berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku. Menelaah pertimbangan hukum dalam Putusan MA No. 3079 K/Pdt/2019 serta implikasinya terhadap perlindungan konsumen dalam industri asuransi.

Sebagai dasar teori, beberapa penelitian terdahulu telah meneliti Analisis Yuridis Tanggung Jawab Perusahaan Asuransi Terhadap Asuransi Jiwa Kredit: Studi Putusan Nomor 3079K/PDT/2019³. seperti yang diteliti Rahma Selina Yustika Yanti Pada tahun

¹ Mahkamah Agung Republik Indonesia, *Putusan Mahkamah Agung No. 3079 K/Pdt/2019*, 2 Desember 2019.

² Republik Indonesia, *Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 No. 42.

³ **Rahma Selina Yustika Yanti**, *"Analisis Yuridis Tanggung Jawab Perusahaan Asuransi Terhadap Asuransi Jiwa Kredit: Studi Putusan Nomor 3079K/PDT/2019,"* Skripsi, Universitas Sebelas Maret, 2024.

2024. Temuan tersebut relevan dengan penelitian ini karena mengkaji tanggung jawab perusahaan asuransi dalam konteks asuransi jiwa kredit berdasarkan Putusan MA No. 3079 K/Pdt/2019. Penelitian ini menyoroti kewajiban perusahaan asuransi untuk melunasi sisa utang tertanggung yang telah membayar premi, terutama ketika tertanggung meninggal dunia. Penelitian ini juga mengacu Studi Kasus Putusan Mahkamah Agung Nomor 3079 K/Pdt/2019: Tentang Tidak Terpenuhinya Syarat Formil Akibat Gugatan Kabur (*Obscuur Libel*)⁴. Karya yang ditulis Amal Akber Pada Tahun 2024. Penelitian ini menganalisis putusan MA No. 3079 K/Pdt/2019 yang mengabulkan gugatan perbuatan melawan hukum terhadap perusahaan asuransi. Studi ini menilai bahwa putusan tersebut kurang tepat karena seharusnya dikategorikan sebagai wanprestasi, bukan perbuatan melawan hukum, sehingga gugatan dianggap kabur (*obsceuur libel*).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode normatif yuridis dengan pendekatan kasus (*case approach*) dan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*)⁵. Sumber data terdiri dari peraturan perundang-undangan terkait, putusan pengadilan, serta literatur akademik mengenai hukum asuransi⁶. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik studi kepustakaan (*library research*)⁷. Studi kepustakaan dilakukan dengan mengumpulkan dan menganalisis peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam industri asuransi. Mengkaji putusan pengadilan yang relevan dengan perlindungan konsumen dalam sengketa klaim asuransi⁸. Menggunakan literatur akademik seperti buku, jurnal, dan hasil penelitian sebelumnya untuk memperkuat analisis hukum.

⁴ **Amal Akbar**, "Studi Kasus Putusan Mahkamah Agung Nomor 3079 K/Pdt/2019: Tentang Tidak Terpenuhinya Syarat Formil Akibat Gugatan Kabur (*Obscuur Libel*)," Skripsi, Universitas Syiah Kuala, 2024.

⁵ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat* (Jakarta: Rajawali Pers, 2001), Hal 13.

⁶ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum* (Jakarta: Kencana, 2017), Hal 93.

⁷ Johnny Ibrahim, *Teori & Metodologi Penelitian Hukum Normatif* (Malang: Bayumedia Publishing, 2006), Hal 295.

⁸ Rachmadi Usman, *Aspek Hukum Perbankan dan Asuransi di Indonesia* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003), Hal 210.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif, yang berarti data yang dikumpulkan akan dianalisis secara sistematis berdasarkan hukum positif dan prinsip hukum yang berlaku. Analisis ini dilakukan dengan Identifikasi dan interpretasi hukum, Menelaah regulasi terkait perlindungan konsumen dalam industri asuransi serta menafsirkan implikasi hukumnya bagi pemegang polis. Analisis Putusan MA No. 3079 K/Pdt/2019, Menguraikan pertimbangan hukum dalam putusan tersebut serta dampaknya terhadap kewajiban perusahaan asuransi dalam membayar klaim⁹. Evaluasi efektivitas hukum, Mengkaji apakah regulasi yang ada telah berperan sebagai perlindungan hukum yang optimal bagi konsumen dalam menyelesaikan sengketa klaim asuransi jiwa.

Penelitian ini berfokus pada perlindungan hukum bagi pemegang polis dalam sengketa klaim asuransi jiwa, dengan menelaah bagaimana perusahaan asuransi menjalankan kewajibannya berdasarkan peraturan yang berlaku. Salah satu fokus utama adalah Putusan Mahkamah Agung No. 3079 K/Pdt/2019, yang menjadi preseden dalam kasus penolakan klaim asuransi. Dari hasil analisis, ditemukan bahwa masih banyak perusahaan asuransi yang menolak klaim dengan berbagai alasan administratif atau interpretasi sepihak atas polis. Hal ini bertentangan dengan prinsip itikad baik (*utmost good faith*) yang menjadi dasar dalam hubungan hukum antara tertanggung dan penanggung.

Selain itu, peraturan perundang-undangan yang ada, seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Perasuransian, sebenarnya sudah berperan sebagai jaminan hukum bagi pemegang polis. Namun, dalam praktiknya, implementasi regulasi ini masih memiliki berbagai kendala, seperti kurangnya transparansi perusahaan asuransi, lemahnya pengawasan dari regulator, serta rendahnya kesadaran pemegang polis terhadap hak-hak mereka.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Perlindungan Konsumen dalam Sengketa Klaim Asuransi Jiwa

1. Konsep Perlindungan Konsumen dalam Asuransi Jiwa

⁹ Mahkamah Agung Republik Indonesia, *Putusan Mahkamah Agung Nomor 3079 K/Pdt/2019*, diakses dari Direktori Putusan MA.

Perlindungan terhadap konsumen dalam industri asuransi merupakan aspek krusial fundamental dalam menjamin keadilan bagi pemegang polis. Asuransi jiwa berfungsi untuk berperan sebagai jaminan finansial kepada tertanggung atau ahli warisnya dalam kondisi tertentu, seperti kematian atau cacat permanen. Namun, dalam praktiknya, sering terjadi sengketa antara pemegang polis dan perusahaan asuransi yang disebabkan untuk berbagai faktor, Perbedaan interpretasi terhadap ketentuan polis, Dugaan pelanggaran prinsip itikad baik (*utmost good faith*), serta Ketidaksesuaian administratif dalam pengajuan klaim.

Dalam hukum asuransi, prinsip itikad baik yang mengharuskan kedua belah pihak (perusahaan asuransi dan pemegang polis) bertindak secara transparan dan jujur. Pemegang polis berkewajiban untuk berperan sebagai informasi yang benar mengenai kondisi kesehatannya saat mengajukan asuransi, Sementara perusahaan asuransi harus memberikan informasi yang jelas tentang syarat dan ketentuan polis.

2. Perlindungan hukum bagi Konsumen dalam Sengketa Klaim Asuransi

Dalam industri asuransi, Perlindungan hukum bagi konsumen menjadi aspek yang sangat penting untuk menjamin hak-hak pemegang polis. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen berperan sebagai landasan hukum bagi konsumen dalam menghadapi praktik bisnis yang tidak adil, termasuk dalam penyelesaian sengketa klaim asuransi. Regulasi ini menegaskan bahwa perusahaan asuransi berkewajiban untuk berperan sebagai informasi yang jelas, tidak menyesatkan, serta memenuhi kewajibannya sebagaimana tertuang dalam polis. Selain itu, Undang-Undang No. 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian juga menegaskan tanggung jawab perusahaan asuransi dalam berperan sebagai pelayanan yang profesional dan adil kepada pemegang polis¹⁰.

Salah satu bentuk Perlindungan hukum bagi bagi konsumen adalah mekanisme penyelesaian sengketa, baik melalui jalur litigasi maupun non-litigasi. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Badan Mediasi Asuransi Indonesia (BMAI) memiliki peran penting dalam memastikan bahwa hak-hak konsumen terlindungi dan mendapatkan penyelesaian

¹⁰ Undang-Undang Republik Indonesia, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 No. 42).

sengketa yang adil.¹¹ Namun, masih banyak tantangan dalam implementasi regulasi ini, terutama terkait rendahnya kesadaran masyarakat akan hak-hak mereka sebagai pemegang polis dan lemahnya pengawasan terhadap perusahaan asuransi yang melakukan praktik tidak adil.¹²

3. Regulasi Perlindungan Konsumen dalam Asuransi

Regulasi di Indonesia telah berperan sebagai dasar hukum yang kuat dalam melindungi pemegang polis dari praktik tidak adil untuk perusahaan asuransi. Beberapa regulasi yang relevan antara lain:

- a. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)¹³

Berperan sebagai hak kepada konsumen untuk memperoleh informasi yang jelas dan transparan mengenai produk asuransi. Melarang perusahaan asuransi melakukan praktik yang merugikan konsumen, seperti berperan sebagai informasi yang menyesatkan atau menolak klaim tanpa dasar yang sah.

- b. Undang-Undang No. 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian¹⁴

Menegaskan kewajiban perusahaan asuransi untuk memenuhi klaim sesuai dengan ketentuan polis. Mengatur mekanisme penyelesaian sengketa klaim asuransi yang adil bagi pemegang polis.

- c. Peraturan OJK No. 69/POJK.05/2016 tentang Penyelenggaraan Usaha Perasuransian¹⁵

¹¹ Otoritas Jasa Keuangan, "Pengawasan dan Regulasi Industri Asuransi," diakses 7 Maret 2025, <https://www.ojk.go.id>.

¹² Badan Mediasi Asuransi Indonesia, "Penyelesaian Sengketa Klaim Asuransi," diakses 7 Maret 2025, <https://www.bmai.or.id>.

¹³ Undang-Undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999, No. 42.

¹⁴ Undang-Undang Republik Indonesia No. 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014, No. 337.

¹⁵ Otoritas Jasa Keuangan, Peraturan OJK No. 69/POJK.05/2016 tentang Penyelenggaraan Usaha Perasuransian (Jakarta: OJK, 2016).

Mengatur penyelesaian klaim secara profesional dan tepat waktu. Mewajibkan perusahaan asuransi untuk memiliki mekanisme penyelesaian sengketa internal sebelum konsumen membawa permasalahan ke jalur hukum

4. Tantangan dalam Perlindungan Konsumen di Industri Asuransi

Meskipun regulasi sudah cukup jelas, dalam praktiknya masih banyak tantangan dalam implementasi perlindungan konsumen, di antaranya:

a. Penolakan Klaim yang Tidak Beralasan

Banyak kasus di mana perusahaan asuransi menolak klaim pemegang polis dengan alasan yang tidak transparan, misalnya klaim ditolak karena dugaan *pre-existing condition* tanpa bukti medis yang sah. Beberapa perusahaan asuransi juga menggunakan klausul pengecualian yang tidak dijelaskan secara rinci kepada pemegang polis saat perjanjian ditandatangani.

b. Kurangnya Pemahaman Konsumen tentang Hak-Haknya

Banyak pemegang polis yang tidak memahami ketentuan dalam polis asuransi, sehingga sering kali mereka merasa dirugikan tanpa mengetahui langkah hukum yang bisa diambil. Edukasi mengenai hak dan kewajiban pemegang polis masih kurang, sehingga banyak konsumen yang tidak melakukan pengaduan ketika haknya dilanggar.

c. Lemahnya Pengawasan dan Penegakan Hukum

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) memiliki peran penting dalam mengawasi industri asuransi, tetapi masih ditemukan kasus di mana pengawasan terhadap praktik penolakan klaim untuk perusahaan asuransi belum maksimal¹⁶. Proses penyelesaian sengketa melalui jalur hukum sering kali memakan waktu lama dan biaya tinggi, sehingga konsumen enggan untuk menggugat perusahaan asuransi.

5. Peran Putusan Mahkamah Agung No. 3079 K/Pdt/2019 dalam Penguatan Perlindungan Konsumen

¹⁶ Otoritas Jasa Keuangan, "Pengawasan dan Regulasi Industri Asuransi", diakses 7 Maret 2025, <https://www.ojk.go.id>.

Putusan MA No. 3079 K/Pdt/2019 menjadi salah satu preseden penting dalam sengketa klaim asuransi jiwa. Dalam putusan ini, Mahkamah Agung menegaskan. Perusahaan asuransi berkewajiban untuk membayar klaim apabila pemegang polis telah memenuhi syarat dalam polis. Penolakan klaim harus memiliki dasar hukum yang kuat dan tidak boleh hanya karena alasan administratif. Perusahaan asuransi harus menjalankan prinsip itikad baik dalam menangani klaim¹⁷

Implikasi dari putusan ini adalah:

- a. Meningkatkan perlindungan hukum bagi pemegang polis, karena perusahaan asuransi tidak dapat dengan mudah menolak klaim tanpa alasan yang jelas.
- b. Mendorong perusahaan asuransi untuk lebih patuh terhadap regulasi yang berlaku, khususnya dalam memberikan informasi yang jelas kepada konsumen.
- c. Menguatkan peran OJK dalam mengawasi praktik penyelesaian klaim, sehingga dapat mencegah penyalahgunaan untuk perusahaan asuransi

6. Solusi untuk Meningkatkan Perlindungan Konsumen dalam Asuransi Jiwa

Agar perlindungan konsumen dalam industri asuransi lebih optimal, beberapa langkah yang perlu diambil antara lain:

- a. Peningkatan Pengawasan untuk OJK

OJK perlu memperketat pengawasan terhadap perusahaan asuransi, terutama dalam hal penyelesaian klaim. Perusahaan asuransi yang terbukti menolak klaim secara tidak sah harus diberikan sanksi tegas

- b. Edukasi Konsumen mengenai Hak-Haknya

Konsumen harus diberikan edukasi lebih lanjut tentang polis asuransi dan hak-hak mereka dalam mengajukan klaim. Lembaga keuangan dan regulator dapat membuat program sosialisasi mengenai hak konsumen dalam industri asuransi.

- c. Penyempurnaan Mekanisme Penyelesaian Sengketa

¹⁷ Mahkamah Agung Republik Indonesia, Putusan No. 3079 K/Pdt/2019, dalam Direktori Putusan Mahkamah Agung, diakses 7 Maret 2025, <https://putusan.mahkamahagung.go.id>.

Perlu adanya lembaga mediasi yang lebih efektif agar sengketa klaim dapat diselesaikan dengan cepat dan biaya rendah. Pemerintah dan OJK dapat memperkuat peran Badan Mediasi Asuransi Indonesia (BMAI) dalam membantu penyelesaian sengketa¹⁸

B. Putusan Mahkamah Agung No. 3079 K/Pdt/2019 dan Implikasinya

1. Kronologi Kasus

Kasus ini bermula ketika seorang pemegang polis mengajukan klaim kepada perusahaan asuransi setelah terjadi risiko yang dijamin dalam polis. Namun, klaim tersebut ditolak untuk perusahaan asuransi dengan alasan bahwa tertanggung dianggap tidak memenuhi ketentuan yang ada dalam polis. Merasa dirugikan, pemegang polis menggugat perusahaan asuransi melalui jalur hukum. Setelah melalui berbagai tingkat peradilan, kasus ini akhirnya sampai ke Mahkamah Agung¹⁹.

2. Pertimbangan Hukum Mahkamah Agung

Dalam keputusannya, Mahkamah Agung menegaskan bahwa:

Perusahaan asuransi berkewajiban untuk membayar klaim apabila tertanggung telah memenuhi persyaratan dalam polis. Penolakan klaim harus memiliki dasar hukum yang jelas dan kuat, bukan hanya sekedar berdasarkan administratif atau interpretasi sepihak dari perusahaan asuransi. Prinsip itikad baik wajib dipegang untuk kedua belah pihak, terutama untuk perusahaan asuransi sebagai pihak yang memiliki posisi lebih kuat dalam perjanjian asuransi. Putusan ini menunjukkan bahwa pemegang polis memiliki Perlindungan hukum bagi yang jelas dan kuat dalam sengketa klaim asuransi, serta berperan sebagai sinyal kepada industri asuransi untuk lebih berhati-hati dalam menangani klaim agar tidak merugikan konsumen²⁰.

¹⁸ Badan Mediasi Asuransi Indonesia, “Penyelesaian Sengketa Klaim Asuransi”, diakses 7 Maret 2025, <https://www.bmai.or.id>.

¹⁹ Otoritas Jasa Keuangan, “Pengawasan dan Regulasi Industri Asuransi”, diakses 7 Maret 2025 <https://www.ojk.go.id>.

²⁰ Mahkamah Agung Republik Indonesia, Putusan No. 3079 K/Pdt/2019, dalam Direktori Putusan Mahkamah Agung, diakses 6 Maret 2025, <https://putusan.mahkamahagung.go.id>.

Putusan Mahkamah Agung No. 3079 K/Pdt/2019 menjadi preseden penting dalam industri asuransi di Indonesia. Kasus ini bermula dari sengketa antara pemegang polis dan perusahaan asuransi yang menolak klaim dengan alasan yang tidak memiliki dasar hukum yang kuat. Dalam putusannya, Mahkamah Agung menegaskan bahwa perusahaan asuransi wajib membayar klaim apabila pemegang polis telah memenuhi semua persyaratan dalam polis. Putusan ini memperkuat prinsip itikad baik dan menekankan bahwa perusahaan asuransi tidak boleh menolak klaim tanpa alasan yang jelas dan sah.²¹

Implikasi dari putusan ini cukup luas, di antaranya:

- a. Meningkatkan Perlindungan Konsumen: Dengan adanya putusan ini, pemegang polis memiliki kepastian hukum yang lebih kuat terhadap hak-hak mereka. Konsumen dapat menggunakan putusan ini sebagai rujukan dalam menghadapi perusahaan asuransi yang menolak klaim tanpa dasar.
- b. Mendorong Kepatuhan Perusahaan Asuransi: Perusahaan asuransi kini harus lebih berhati-hati dalam menangani klaim dan memastikan bahwa mereka beroperasi sesuai dengan regulasi yang berlaku. Apabila tidak, mereka bisa menghadapi tuntutan hukum atas perbuatan melawan hukum.
- c. Peran Pengawasan untuk OJK: OJK sebagai regulator diharapkan dapat meningkatkan pengawasan terhadap perusahaan asuransi agar praktik penolakan klaim yang tidak sah dapat diminimalisir. Pengawasan ini mencakup peningkatan transparansi dalam syarat dan ketentuan polis asuransi serta kepatuhan terhadap putusan hukum yang telah ada.
- d. Pentingnya Edukasi Konsumen: Putusan ini menunjukkan bahwa masih banyak pemegang polis yang kurang memahami hak-haknya dalam perjanjian asuransi. Untuk karena itu, edukasi konsumen mengenai hak dan kewajiban dalam polis asuransi perlu ditingkatkan agar mereka dapat memperjuangkan haknya secara efektif.²²

²¹ *Ibid.*

²² Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum* (Jakarta: Kencana, 2017), Hal 132.

Dengan putusan ini, diharapkan industri asuransi di Indonesia dapat semakin profesional, transparan, dan berperan sebagai perlindungan yang optimal bagi konsumennya.

C. Perbuatan Melawan Hukum dalam Sengketa Klaim Asuransi Jiwa

1. Definisi Perbuatan Melawan Hukum (PMH)

Perbuatan melawan hukum dalam hukum perdata diatur dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata), yang menyatakan:

"Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu untuk mengganti kerugian tersebut²³."

Dari ketentuan ini, terdapat empat unsur utama yang harus dipenuhi agar suatu tindakan dapat dikategorikan sebagai perbuatan melawan hukum, Adanya perbuatan (*act or omission*), Perbuatan tersebut melanggar hukum, Adanya kerugian yang timbul akibat perbuatan tersebut, Adanya hubungan sebab akibat antara perbuatan dan kerugian yang ditimbulkan²⁴.

2. PMH dalam Sengketa Klaim Asuransi Jiwa.

Dalam konteks Putusan MA No. 3079 K/Pdt/2019, perusahaan asuransi dinilai telah melakukan perbuatan melawan hukum karena menolak klaim tanpa alasan yang sah. Beberapa bentuk pelanggaran yang dapat dikategorikan sebagai PMH dalam kasus klaim asuransi jiwa

- a. Penolakan Klaim Tanpa Dasar yang Sah Perusahaan asuransi sering menolak klaim dengan alasan administratif yang tidak sesuai dengan ketentuan polis. Ini bertentangan dengan prinsip itikad baik (*utmost good faith*), yang merupakan prinsip utama dalam hukum asuransi²⁵.
- b. Pelanggaran terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pemegang polis sebagai konsumen memiliki hak untuk Mendapatkan

²³ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata), Pasal 1365.

²⁴ Johnny Ibrahim, *Teori & Metodologi Penelitian Hukum Normatif* (Malang: Bayumedia Publishing, 2006), hal 87.

²⁵ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum* (Jakarta: Kencana, 2017), hal 122.

informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai polis asuransi. Mendapatkan pelayanan yang adil dan tidak diskriminatif Apabila perusahaan asuransi menolak klaim tanpa dasar, maka tindakan tersebut melanggar hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam UU Perlindungan Konsumen²⁶.

- c. Tidak Transparan dalam Klausul Polis Dalam beberapa kasus, perusahaan asuransi memasukkan klausul pengecualian yang sulit dipahami atau tidak disampaikan secara jelas kepada pemegang polis. Hal ini bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) huruf g UU Perlindungan Konsumen, yang melarang perusahaan mencantumkan klausul baku yang menyatakan bahwa konsumen tunduk pada ketentuan sepihak dari pelaku usaha²⁷.

3. Perbedaan PMH dan Wanprestasi dalam Sengketa Asuransi

Sengketa klaim asuransi dapat dikategorikan dalam dua aspek hukum, yaitu perbuatan melawan hukum (PMH) dan wanprestasi. Beberapa ahli berpendapat bahwa sengketa ini lebih tepat dikategorikan sebagai wanprestasi karena hubungan antara pemegang polis dan perusahaan asuransi didasarkan pada kontrak (polis).

Aspek perbuatan melawan hukum (PMH) dan wanprestasi dalam sengketa klaim asuransi jiwa memiliki perbedaan mendasar sebagai berikut:

- a. Dasar Hukum Perbuatan Melawan Hukum (PMH) Diatur dalam Pasal 1365 KUH Perdata. Sedangkan Wanprestasi Diatur dalam Pasal 1238 KUH Perdata.
- b. Sifat Pelanggaran PMH Terjadi ketika suatu tindakan melanggar hukum di luar kontrak, termasuk penyalahgunaan wewenang dan pelanggaran hak konsumen. Sedangkan Wanprestasi Terjadi ketika salah satu pihak dalam perjanjian tidak memenuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan yang disepakati dalam polis asuransi.
- c. Akibat Hukum PMH Pihak yang melakukan perbuatan melawan hukum dapat dituntut untuk membayar ganti rugi karena telah melanggar hak konsumen. Sementara Wanprestasi Pihak yang ingkar janji dapat dituntut untuk

²⁶ Undang-Undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4.

²⁷ *Ibid.*, Pasal 18 ayat (1) huruf g.

memenuhi kewajiban dalam polis, termasuk pembayaran klaim atau kompensasi tambahan apabila terjadi keterlambatan.

- d. Contoh Kasus PMH Perusahaan asuransi menolak klaim tanpa alasan yang jelas atau sah, meskipun pemegang polis telah memenuhi semua ketentuan yang disyaratkan. Sedangkan Wanprestasi Perusahaan asuransi terlambat membayar klaim meskipun kewajiban pembayaran telah jatuh tempo sesuai dengan perjanjian polis²⁸.

Perbedaan ini menjadi penting dalam sengketa klaim asuransi, karena akan menentukan dasar hukum yang digunakan dalam penyelesaian kasus di pengadilan. Namun, Mahkamah Agung dalam Putusan No. 3079 K/Pdt/2019 memutuskan bahwa kasus ini merupakan perbuatan melawan hukum karena terdapat unsur penyalahgunaan kekuasaan (*abuse of power*) untuk perusahaan asuransi.

4. Implikasi Hukum dari Putusan MA No. 3079 K/Pdt/2019

Putusan ini memiliki dampak penting dalam praktik asuransi di Indonesia, di antaranya: Menguatkan hak pemegang polis terhadap perusahaan asuransi. Memperketat pengawasan OJK terhadap praktik klaim yang merugikan konsumen. Mencegah penyalahgunaan klausul baku untuk perusahaan asuransi dalam polis.

Sebagai langkah preventif, pemegang polis disarankan untuk mempelajari isi polis secara mendalam, mengajukan keberatan apabila terjadi penolakan klaim yang tidak beralasan, dan mengadukan kasusnya ke OJK atau Badan Mediasi Asuransi Indonesia (BMAI).

KESIMPULAN

Perlindungan hukum bagi pemegang polis dalam sengketa klaim asuransi jiwa merupakan aspek penting dalam menjaga keadilan bagi konsumen. Meskipun regulasi seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Perasuransian telah memberikan landasan hukum yang jelas, masih banyak perusahaan asuransi yang menolak klaim tanpa alasan yang sah. Studi terhadap Putusan Mahkamah Agung No.

²⁸ Mahkamah Agung Republik Indonesia, Putusan No. 3079 K/Pdt/2019

3079 K/Pdt/2019 menunjukkan bahwa penolakan klaim yang tidak berlandaskan hukum dapat dikategorikan sebagai Perbuatan Melawan Hukum (PMH).

Dalam praktiknya, kendala yang sering dihadapi untuk pemegang polis meliputi kurangnya transparansi dari perusahaan asuransi, lemahnya pengawasan dari regulator, serta rendahnya kesadaran masyarakat mengenai hak-haknya sebagai konsumen. Untuk karena itu, diperlukan pengawasan ketat dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) untuk memastikan kepatuhan perusahaan asuransi terhadap regulasi yang berlaku. Selain itu, edukasi kepada masyarakat mengenai ketentuan polis dan hak-hak mereka dalam proses klaim juga harus ditingkatkan agar mereka dapat mengambil langkah hukum yang tepat ketika mengalami sengketa.

Putusan MA ini menjadi preseden penting dalam industri asuransi, menegaskan bahwa perusahaan asuransi wajib menjalankan prinsip itikad baik dan memenuhi kewajibannya sesuai dengan perjanjian yang telah dibuat. Ke depan, diharapkan adanya sistem penyelesaian sengketa yang lebih efektif dan berpihak pada keadilan, sehingga pemegang polis dapat mendapatkan hak mereka tanpa harus melalui proses hukum yang panjang dan rumit.

Dengan adanya kesadaran hukum yang lebih baik dan pengawasan yang ketat, industri asuransi di Indonesia dapat menjadi lebih transparan, akuntabel, dan benar-benar memberikan perlindungan bagi konsumennya.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, Amal "Studi Kasus Putusan Mahkamah Agung Nomor 3079 K/Pdt/2019: Tentang Tidak Terpenuhinya Syarat Formil Akibat Gugatan Kabur (*Obscuur Libel*)," Skripsi, Universitas Syiah Kuala, 2024.
- Yanti, Rahma Selina Yustika "Analisis Yuridis Tanggung Jawab Perusahaan Asuransi Terhadap Asuransi Jiwa Kredit: Studi Putusan Nomor 3079K/PDT/2019," Skripsi, Universitas Sebelas Maret, 2024.
- Ibrahim, Johnny. Teori & Metodologi Penelitian Hukum Normatif (Malang: Bayumedia Publishing, 2006)
- Marzuki, Peter Mahmud. Penelitian Hukum (Jakarta: Kencana, 2017)
- Usman, Ramadi. Aspek Hukum Perbankan dan Asuransi di Indonesia (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003)

Mamudji, Soerjono Soekanto dan Sri. Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat (Jakarta: Rajawali Pers, 2001)

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata), Pasal 1365.

Mahkamah Agung Republik Indonesia, Putusan Mahkamah Agung No. 3079 K/Pdt/2019, 2 Desember 2019.

Otoritas Jasa Keuangan, Peraturan OJK No. 69/POJK.05/2016 tentang Penyelenggaraan Usaha Perasuransian (Jakarta: OJK, 2016).

Republik Indonesia, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 No. 42.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014, No. 337.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 40

Undang-Undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 18 ayat (1) huruf g.

Badan Mediasi Asuransi Indonesia, “Penyelesaian Sengketa Klaim Asuransi”, diakses 7 Maret 2025, <https://www.bmai.or.id>.

Mahkamah Agung Republik Indonesia, Putusan Mahkamah Agung Nomor 3079 K/Pdt/2019, diakses dari Direktori Putusan MA.

Mahkamah Agung Republik Indonesia, Putusan No. 3079 K/Pdt/2019, dalam Direktori Putusan Mahkamah Agung, diakses 7 Maret 2025, <https://putusan.mahkamahagung.go.id>.

Otoritas Jasa Keuangan, “Pengawasan dan Regulasi Industri Asuransi”, diakses 7 Maret 2025, <https://www.ojk.go.id>.