

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

1. Klausul masa tunggu dalam perjanjian asuransi jiwa sejatinya merupakan salah satu instrumen manajemen risiko yang diakui keberadaannya dalam hukum kontrak. Klausul ini bertujuan mencegah terjadinya moral hazard, yakni ketika seseorang baru mengajukan asuransi pada saat risiko yang diasuransikan sudah hampir pasti terjadi. Akan tetapi, penerapannya di lapangan kerap dilakukan secara kaku tanpa memperhatikan kondisi faktual dari pemegang polis maupun ahli waris. Tidak jarang, klaim ditolak hanya karena melewati masa tunggu meskipun peristiwa yang terjadi sama sekali tidak berkaitan dengan risiko yang ingin diantisipasi. Praktik demikian pada akhirnya berseberangan dengan prinsip penanganan klaim yang cepat, sederhana, mudah diakses, dan adil sebagaimana diatur dalam POJK No. 69/POJK.05/2016. Bahkan, dalam beberapa kasus, keberlakuan klausul ini berpotensi mengurangi perlindungan hukum yang seharusnya diterima konsumen sebagaimana dijamin dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dengan demikian, meskipun secara hukum klausul masa tunggu dapat dibenarkan sepanjang disepakati para pihak, penerapannya tetap harus selaras dengan asas keseimbangan serta prinsip perlindungan konsumen.
2. Ketentuan masa tunggu yang diberlakukan secara berlebihan dapat

menimbulkan kerugian nyata bagi pemegang polis dan ahli waris. Kerugian materiil muncul ketika manfaat asuransi yang semestinya menjadi penopang ekonomi keluarga tertunda bahkan tidak dapat dicairkan. Sementara itu, kerugian immateriil tampak dari timbulnya rasa ketidakadilan, kekecewaan, dan menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap industri asuransi. Jika kondisi semacam ini terus berlanjut, maka kepercayaan publik terhadap asuransi akan semakin melemah dan berpotensi mengurangi partisipasi masyarakat dalam menggunakan jasa asuransi. Untuk menanggulangi kerugian tersebut, tersedia sejumlah jalur penyelesaian hukum. Melalui jalur nonlitigasi, konsumen dapat mengajukan pengaduan kepada OJK maupun menyelesaikan sengketa melalui LAPS SJK. Sementara itu, jalur litigasi dapat ditempuh melalui gugatan perdata di pengadilan berdasarkan KUH Perdata maupun UUPK, termasuk opsi gugatan kelompok (class action) jika kerugian dialami banyak pihak sekaligus, atau melalui arbitrase bila disepakati dalam polis. Namun, keberhasilan upaya hukum ini pada akhirnya sangat ditentukan oleh kesadaran konsumen untuk memperjuangkan haknya serta konsistensi regulator dalam menegakkan ketentuan perlindungan konsumen. Tanpa kedua hal tersebut, keberadaan mekanisme hukum hanya bersifat normatif dan belum tentu memberikan perlindungan yang nyata.

4.2 Saran

1. Bagi Perusahaan Asuransi, perlu dilakukan evaluasi terhadap penerapan klausul masa tunggu agar disesuaikan dengan prinsip penanganan klaim yang cepat dan adil. Perusahaan hendaknya menetapkan masa tunggu dengan durasi yang wajar, memberikan pengecualian pada kondisi tertentu, serta menyampaikan informasi mengenai klausul ini secara jelas dan mudah dipahami sejak awal penawaran produk. Transparansi dan itikad baik dalam pelaksanaan polis menjadi kunci untuk menjaga kepercayaan nasabah.
2. Bagi Regulator, khususnya OJK, diperlukan pengaturan yang lebih tegas terkait batasan masa tunggu dalam polis asuransi jiwa untuk mencegah penyalahgunaan yang merugikan konsumen. Selain itu, mekanisme pengawasan dan penegakan hukum terhadap pelanggaran prinsip perlindungan konsumen perlu diperkuat, termasuk pemberian sanksi yang efektif bagi perusahaan yang terbukti menolak klaim secara tidak proporsional. Upaya peningkatan literasi keuangan masyarakat juga perlu diprioritaskan agar konsumen memahami hak dan kewajibannya sebelum menyetujui perjanjian asuransi.