

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang Masalah

Dalam menjalani kehidupan, setiap individu tidak akan pernah lepas dari berbagai bentuk tantangan, rintangan, serta risiko yang dapat muncul secara tiba-tiba dan tidak terduga. Risiko-risiko ini bisa datang dalam berbagai bentuk, mulai dari kerugian finansial, kecelakaan, kehilangan harta benda, hingga pada titik yang paling ekstrem yang dapat mengakibatkan hilangnya nyawa seseorang. Kematian, sebagai suatu peristiwa alami, merupakan bagian dari kehidupan yang tidak dapat dikendalikan oleh siapapun, dan bersifat pasti namun tidak dapat diprediksi kapan waktunya akan datang. Setiap manusia memiliki tingkat kerentanan yang berbeda-beda, tetapi pada dasarnya semua orang memiliki potensi yang sama untuk mengalami musibah yang berisiko tinggi dalam hidupnya.¹

Dalam menghadapi kenyataan ini, penting bagi setiap orang untuk memiliki kesadaran akan perlunya langkah-langkah preventif dalam mengantisipasi berbagai kemungkinan buruk yang dapat terjadi sewaktu-waktu. Salah satu bentuk upaya antisipatif tersebut adalah melalui mekanisme perlindungan finansial yang dikenal dengan nama asuransi. Asuransi hadir sebagai solusi dan bentuk perencanaan yang bertujuan

¹ Nur Aisyah Savitri, "Perlindungan Tertanggung Pada Asuransi Jiwa Berdasarkan Undang-Undang No. 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian," *Jurnal Hukum Magnum Opus*, 2.2 (2019), 1–12. Hlm. 162.

memberikan jaminan perlindungan terhadap risiko kerugian atau kematian. Melalui sistem asuransi, seseorang dapat memindahkan beban risiko yang berpotensi merugikan dirinya kepada pihak penanggung, yakni perusahaan asuransi, yang akan memberikan manfaat berupa penggantian atau santunan apabila risiko tersebut benar-benar terjadi.

Dalam konteks hukum, asuransi tidak hanya di lihat sebagai instrumen finansial semata, melainkan juga merupakan suatu perjanjian yang mengikat secara hukum antara kedua pihak, yakni tertanggung (pemegang polis) dengan penanggung (perusahaan asuransi). Secara definisi, juga telah tertuang dalam Pasal 1 angka 1 UU No. 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian, yang menyebutkan bahwa :

“Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada pihak tertanggung, dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggungjawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang pertanggungan”.²

Dengan demikian, hakikat hukum dari asuransi terletak pada asas kesepakatan dan asas itikad baik antara kedua belah pihak dalam menjalankan kewajiban dan haknya masing-masing.

Asuransi memiliki peran penting dalam memberikan perlindungan hukum terhadap individu dari berbagai risiko yang dapat menimbulkan

² Purwanto, “Pembaruan Definisi Asuransi dalam Sistem Hukum di Indonesia,” *Risalah Hukum Fakultas Hukum Risalah Hukum Unmul*, 2.2 (2006), 87–93 <<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:UulmGj3VXHAI:https://e-journal.fh.unmul.ac.id/index.php/risalah/article/download/130/80/+&cd=11&hl=id&ct=clnk&gl=id>>;

kerugian. Dalam kerangka hukum, fungsi asuransi tidak hanya terbatas pada perlindungan finansial, tetapi juga memberikan kepastian hukum kepada para pihak yang terlibat dalam kontrak asuransi.³ Perjanjian asuransi yang sah memberikan dasar hukum bagi tertanggung untuk menuntut haknya apabila terjadi peristiwa yang dijaminakan, dan sekaligus menjadi dasar bagi perusahaan asuransi untuk menolak klaim apabila tidak terpenuhi syarat-syarat polis yang telah disepakati.⁴ Dengan kata lain, hukum berfungsi sebagai pengatur sekaligus pelindung dalam hubungan keperdataan antara tertanggung dan penanggung.

Fungsi hukum dalam praktik asuransi juga mencakup pengawasan dan perlindungan terhadap kepentingan masyarakat luas. Hal ini tercermin dalam regulasi dan pengawasan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), yang bertanggung jawab mengatur dan memastikan bahwa industri asuransi berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip keadilan, transparansi, serta akuntabilitas. Keberadaan peraturan ini menjadi penting untuk menghindari penyalahgunaan wewenang oleh perusahaan asuransi dan untuk menjamin bahwa hak-hak konsumen tetap terlindungi.⁵

Dalam praktik asuransi jiwa, terdapat berbagai ketentuan yang tertuang dalam dokumen perjanjian yang disebut polis asuransi. Polis ini

³ Faqihisyam Irfandy dan Septiyan Dwi Anggara, “Eksistensi Asuransi Bagi Masyarakat Indonesia,” *Depositi: Jurnal Publikasi Ilmu Hukum*, 1 (2023).

⁴ Agus Fauzi, Ismail Ismail, dan Dewi Aryani, “Perlindungan Hukum Bagi Perusahaan Asuransi Dalam Perjanjian Leasing Terhadap Debitur Tertanggung Yang Mengalami Gagal Bayar,” *JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah*, 8.4 (2023), 4713–34 <<https://jim.usk.ac.id/sejarah/article/view/26832%0Ahttps://jim.usk.ac.id/sejarah/article/viewFile/26832/12586>>.

⁵ Ali Asdon Tanjung et al., “Kritikalitas Pembagian Fungsi Pengawasan dan Regulasi antara Bank Indonesia, OJK, dan LPS,” *Akuntansi dan Ekonomi Pajak: Perspektif Global*, 1.2 (2024), 84–101 <<https://doi.org/10.61132/aeppg.v1i2.139>>.

memuat hak dan kewajiban kedua belah pihak, serta berbagai klausul khusus yang mengatur ruang lingkup perlindungan dan prosedur pengajuan klaim.⁶ Salah satu ketentuan penting yang kerap tercantum dalam polis asuransi jiwa adalah klausul masa tunggu.

Klausul masa tunggu (*waiting period clause*) merupakan ketentuan dalam polis yang menetapkan jangka waktu tertentu sejak tanggal berlakunya polis, di mana dalam masa tersebut, pihak tertanggung belum sepenuhnya dilindungi untuk risiko tertentu, terutama risiko kematian bukan akibat kecelakaan.⁷ Dalam praktik umum, masa tunggu ini biasanya berlaku selama 30 Hari sampai 12 Bulan sejak polis diterbitkan.⁸ Jika tertanggung meninggal dunia karena penyakit alami dalam masa tunggu tersebut, maka perusahaan asuransi dapat menolak klaim manfaat asuransi, kecuali kematian disebabkan oleh kecelakaan yang dijamin dalam polis. Penerapan klausul masa tunggu dalam asuransi jiwa bukan tanpa alasan. Klausul ini bertujuan utama untuk melindungi perusahaan asuransi dari potensi *moral hazard*, yaitu kondisi di mana seseorang membeli polis asuransi jiwa dalam keadaan telah mengetahui atau menyadari bahwa dirinya menderita penyakit serius atau berada dalam kondisi kritis, dengan niat agar ahli warisnya segera mendapatkan manfaat asuransi setelah kematiannya.⁹ Dengan kata

⁶ BRI Life, “Mengenal Polis Asuransi, Fungsi dan Contohnya” <<https://brilife.co.id/-/mengenal-polis-asuransi-fungsi-dan-contohnya>>. (diakses pada 18 Juni 2025).

⁷ Christian Batara Wishnu, Wetmen Sinaga, dan Paltiada Saragi, “Analisis Penolakan Klaim Asuransi Jiwa Berdasarkan Klausul ‘*CONTESTABLE PERIOD*’, ” 9 (2023), 52–63.

⁸ Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia, “Kenali Istilah Waiting Period Dalam Asuransi,” 2023 <<https://aaji.or.id/Articles/kenali-istilah-waiting-period-dalam-asuransi>>. (diakses pada 18 Juni 2025).

⁹ Nailul Huda, *et.al*, “Wajib Asuransi Kendaraan Bermotor TPL Solusi atau Beban Baru Bagi Masyarakat?” (Center of Economic and Law Studies ‘CELIOS’), (2025), Hal. 6.

lain, masa tunggu ini dimaksudkan untuk memastikan bahwa asuransi dibeli secara wajar sebagai langkah perencanaan jangka panjang, bukan sebagai “jalan pintas” untuk mendapatkan santunan. Klausul ini berfungsi sebagai waktu verifikasi awal bagi perusahaan asuransi untuk menilai validitas informasi yang disampaikan oleh tertanggung saat proses pengajuan asuransi. Masa tunggu juga memberi waktu untuk mendeteksi adanya indikasi penyembunyian fakta material atau ketidaksesuaian data kesehatan dalam formulir pendaftaran.

Dalam praktiknya, tidak sedikit terjadi sengketa antara ahli waris dan perusahaan asuransi terkait penolakan klaim asuransi jiwa yang didasarkan pada klausul masa tunggu ataupun dalam tahap peninjauan. Penolakan ini kerap menimbulkan polemik, terutama ketika ahli waris merasa telah memenuhi kewajiban premi, namun tetap tidak memperoleh manfaat karena kematian terjadi dalam masa tunggu. Posisi ahli waris sebagai konsumen kerap berada dalam kondisi lemah karena dihadapkan pada klausul baku yang ditentukan sepihak oleh perusahaan asuransi, tanpa ruang negosiasi.¹⁰

Untuk memperkuat urgensi dan relevansi kajian terhadap keberlakuan klausul masa tunggu dalam polis asuransi jiwa, penelitian ini juga merujuk pada ketentuan yang tercantum dalam Pasal 7 Polis Asuransi Sequis Nomor UL-Rider/IMCX/V03.1/05-2023, yang menyatakan:¹¹

- a. Apabila terjadi ketidakmampuan atas penyakit tertentu yang timbul dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan sejak tanggal mulai

¹⁰ Fajar Nugroho Handayani, “Perindungan Konsumen Akibat Pencantuman Klausula Baku Yang Mengandung Klausula Eksonerasi Dalam Nota Transaksi Jasa Laundry,” 2022, 126.

¹¹ PT. Asuransi Jiwa Sequis Life, “Polis Asuransi PT. Asuransi Jiwa Sequis Life” (Jakarta, 2023).

berlakunya kontrak Asuransi Tambahan atau tanggal pemulihan polis terakhir atas asuransi tambahan ini oleh Penanggung (dipilih tanggal yang paling akhir), maka selama periode tersebut Penanggung hanya akan membayarkan klaim sebesar 10% (sepuluh persen) dari total klaim yang memenuhi syarat, serta mengurangi Batas Tahunan.

- b. Klaim atas Penyakit Tertentu hanya dibayarkan apabila Polis telah melewati Masa Tunggu (apabila terdapat Masa Tunggu).

Klausul ini menunjukkan bahwa masa tunggu secara nyata membatasi hak klaim ahli waris dalam periode awal polis, dan berpotensi digunakan oleh perusahaan asuransi untuk menghindari kewajiban pembayaran manfaat.

Dari perspektif hukum, keberadaan klausul masa tunggu perlu dikaji kesesuaiannya dengan regulasi Otoritas Jasa Keuangan (OJK), khususnya POJK No. 69/POJK.05/2016 tentang Penyelenggaraan Usaha Perasuransian, terutama Pasal 36 yang menegaskan bahwa:

“Perusahaan atau Unit Syariah wajib memiliki pedoman penyelesaian klaim untuk produk yang dipasarkan, yang mencerminkan bahwa penanganan klaim telah dilakukan melalui proses yang cepat, sederhana, mudah diakses, dan adil serta sesuai dengan praktik perasuransian yang berlaku umum.”¹²

Ketentuan Pasal 36 POJK tersebut mengandung prinsip perlindungan hukum bagi konsumen, yang mewajibkan perusahaan asuransi menyelesaikan klaim secara cepat, mudah diakses, adil, dan sesuai praktik perasuransian yang wajar. Namun, pada praktiknya, penerapan klausul masa tunggu justru berpotensi menghalangi realisasi prinsip tersebut apabila digunakan untuk menolak klaim secara mutlak tanpa mempertimbangkan tujuan asuransi jiwa sebagai perlindungan finansial bagi tertanggung dan ahli waris.

¹² Peraturan Otoritas Jasa Keuangan, *Peraturan Otoritas jasa keuangan republik indonesia No 69/POJK.05/2016*, 2016, hal. 1–82. Pasal 36.

Sampai dengan saat ini belum terdapat putusan pengadilan di Indonesia yang secara spesifik membatalkan atau menguji keabsahan klausul masa tunggu dalam polis asuransi jiwa. Ketiadaan putusan tersebut menimbulkan kekosongan yurisprudensi yang berdampak pada ketidakpastian hukum bagi ahli waris yang mengalami penolakan klaim dengan alasan masa tunggu. Ketika klausul dalam polis asuransi bertentangan dengan semangat regulasi publik, maka dapat terjadi disharmoni normatif antara kontrak privat dan kebijakan publik. Hal ini menuntut peninjauan ulang terhadap klausul masa tunggu, khususnya dari perspektif asas keadilan dan itikad baik dalam perjanjian sebagaimana diatur dalam hukum perdata Indonesia.

Berdasarkan uraian di atas, penting dilakukan kajian hukum secara mendalam terhadap keberlakuan klausul masa tunggu dalam polis asuransi jiwa, khususnya dalam kaitannya dengan perlindungan terhadap hak-hak konsumen termasuk ahli waris. Dengan demikian, diperlukan perumusan masalah sebagai fokus utama dalam penelitian ini.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah klausul masa tunggu klaim asuransi telah sesuai dengan prinsip penanganan klaim cepat dan adil?
2. Apa perlindungan hukum bagi ahli waris terhadap klausul masa tunggu yang berpotensi merugikan hak klaimnya?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis apakah penerapan klausul masa tunggu dalam klaim asuransi jiwa telah sesuai dengan prinsip penanganan klaim yang cepat dan adil sebagaimana diatur dalam peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK).
2. Mengkaji bentuk perlindungan hukum yang tersedia bagi ahli waris terhadap penerapan klausul masa tunggu yang berpotensi merugikan hak klaimnya, serta merumuskan model perlindungan hukum yang ideal.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang telah dikemukakan, maka kegunaan dari penelitian ini adalah :

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu hukum, khususnya dalam kajian hukum perjanjian dan hukum perlindungan konsumen di bidang asuransi jiwa. Kajian terhadap klausul masa tunggu dapat menjadi referensi ilmiah untuk memahami batasan-batasan normatif dalam kontrak baku serta mengukur kesesuaiannya dengan prinsip-prinsip keadilan dan kepastian hukum. Selain itu, hasil penelitian ini dapat dijadikan rujukan akademis dalam pengembangan literatur hukum asuransi dan perlindungan hak konsumen.

2. Kegunaan Praktis

Secara praktis, penelitian ini memberikan gambaran dan solusi terhadap potensi ketidakadilan yang muncul akibat penerapan klausul masa tunggu dalam polis asuransi jiwa. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh:

- a) Ahli waris atau pemegang polis untuk memahami hak-haknya serta batasan yang berlaku dalam perjanjian asuransi.
- b) Perusahaan asuransi dalam merumuskan ketentuan polis yang seimbang dan tidak merugikan konsumen.
- c) Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai bahan evaluasi terhadap efektivitas pengawasan regulatif terhadap produk-produk asuransi, khususnya dalam menjamin prinsip transparansi dan perlindungan konsumen.
- d) Pembuat kebijakan untuk mempertimbangkan formulasi aturan yang lebih tegas dalam mengatur klausul baku yang berpotensi merugikan pihak lemah dalam kontrak.

1.5 Tinjauan Pustaka

1. Asuransi

a. Pengertian Asuransi

Berdasarkan pendapat Danarti, asuransi atau yang dalam bahasa Belanda “*verzekering*” berarti pertanggungan. Ada dua pihak yang terlibat dalam asuransi yaitu pihak yang sanggup menanggung atau menjamin bahwa pihak yang

lainnya akan mendapat penggantian suatu kerugian, yang mungkin akan ia derita sebagai akibat dari suatu peristiwa yang semula belum tentu akan terjadi atau semula belum dapat ditentukan saat akan terjadinya.¹³

Menurut M. Nur Rianto, asuransi merupakan sebuah mekanisme perlindungan terhadap pihak tertanggung apabila mengalami risiko dimasa yang akan datang nantinya, dimana pihak tertanggung akan membayar premi guna mendapatkan ganti rugi dari pihak penanggung.¹⁴

Asuransi menurut Undang-Undang No.40 tahun 2014 tentang Perasuransian pada Ketentuan Umum Pasal 1 yang menyebutkan bahwa Asuransi adalah perjanjian antara dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis,¹⁵ yang menjadi dasar bagi penerimaan premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan untuk:¹⁶

- a. Memberikan kompensasi kepada tertanggung atau pemegang polis atas kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan potensi keuntungan, atau tanggung jawab hukum terhadap pihak ketiga yang mungkin dialami

¹³ Dessy Danarti, *Jurus Pintar Asuransi Agar Anda Tenang, Aman, dan Nyaman* (Jakarta: G - Media. Djemitka, Sastra dan Marsono, 2011). Hal. 6

¹⁴ M. Nur Rianto Al- Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta., 2012). Hal. 212

¹⁵ Peraturan Negara Republik Indonesia, *Undang - Undang No.40 Tahun 2014 tentang Perasuransian*, 2014.

¹⁶ Tim Hukum Online, "Dasar Hukum Asuransi dan Sejumlah Ketentuan yang Berlaku," *Hukumonline.com*, 2022 <<https://www.hukumonline.com/berita/a/dasar-hukum-asuransi-lt6219fd8a5cd7a/>>. (diakses pada 19 Juni 2025)

oleh tertanggung atau pemegang polis akibat terjadinya suatu peristiwa yang sifatnya tidak pasti.

- b. Memberikan sejumlah pembayaran yang didasarkan pada meninggalnya tertanggung atau keberlangsungan hidupnya, dengan besaran manfaat yang telah ditentukan sebelumnya dan/atau bergantung pada hasil pengelolaan dana.

Berdasarkan berbagai pendapat dan ketentuan yang dikemukakan, dapat disimpulkan bahwa asuransi adalah suatu bentuk perjanjian pertanggungan antara dua pihak, yakni penanggung dan tertanggung (pemegang polis), yang bertujuan memberikan perlindungan terhadap risiko yang tidak pasti di masa depan. Dalam hubungan ini, tertanggung membayar premi kepada penanggung sebagai imbalan atas jaminan kompensasi atas kerugian, kerusakan, atau tanggung jawab hukum, maupun manfaat berupa pembayaran uang pertanggungan yang didasarkan pada kejadian seperti meninggalnya atau tetap hidupnya tertanggung.

- b. Jenis – Jenis Asuransi

Ktut Silvanita memberikan penjelasan akan asuransi dapat diklasifikasikan berdasarkan kejadian yang tidak dapat dikehendaki.¹⁷ Berikut ini merupakan penjelesan dari beberapa

¹⁷ Ktut Silvanita, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain* (Jakarta: Erlangga, 2009). Hal. 43

jenis asuransi tersebut :

1. Asuransi Jiwa (*life insurance*)

a) Asuransi kecacatan (*disability insurance*)

merupakan asuransi yang memberikan perlindungan terhadap aliran pendapatan bila pihak tertanggung mengalami cacat fisik sehingga tidak bisa bekerja.

b) Anuitas (*annuity*) adalah produk asuransi yang

menjamin aliran pendapatan seumur hidup.

Produk ini biasanya lebih banyak digunakan oleh pihak yang memiliki kesehatan fisik baik dan memiliki riwayat hidup yang panjang.

c) Asuransi kesehatan, merupakan asuransi yang

memberi proteksi terhadap biaya kesehatan yang semakin hari semakin mengalami kenaikan dan mahal, oleh karena itu asuransi kesehatan individu menjadi sangatlah mahal.

d) Asuransi jiwa berjangka, merupakan asuransi

yang memberikan manfaat bila tertanggung mengalami kematian tetapi tidak ada peningkatan kas. Semakin tua umur tertanggung maka semakin tinggi probabilitas kematiannya sehingga biaya premi akan semakin meningkat.

e) Asuransi jiwa penuh, merupakan produk asuransi yang memiliki dua ciri, yaitu membayar sejumlah nilai tertentu pada saat kematian pihak tertanggung dan mengakumulasikan nilai tunai yang dipinjam oleh pemilik polis.

f) Asuransi jiwa universal, merupakan produk asuransi yang memberikan manfaat dari kombinasi antara asuransi jiwa berjangka dan penuh. Dengan premi yang sama dengan asuransi jiwa penuh, manfaat yang diberikan akan semakin besar karena sebagian premi akan digunakan untuk membeli asuransi jiwa berjangka dan sisanya digunakan untuk investasi yang bebas dari pajak.

2. Asuransi Umum adalah asuransi yang menjamin kerugian materiil dan bertanggung jawab atas pihak yang menderita kerugian.

c. Tujuan Asuransi

Adapun tujuan dari adanya asuransi berdasarkan pendapat Suyonto & Putri, asuransi bertujuan untuk mengurangi risiko dengan mengalihkan risiko tersebut kepada pihak lain (perusahaan asuransi) dengan membayar premi, dan

perusahaan kemudian memproses pembayaran premi untuk biaya perusahaan asuransi.¹⁸

Dalam buku Hukum Perasuransian karya Subagiyo dijelaskan bahwa tujuan dari asuransi terbagi menjadi dua kelompok.¹⁹ Pertama, bagi tertanggung, asuransi bertujuan untuk:

- a) Memberikan manfaat apabila terjadi peristiwa yang merugikan atau menyebabkan kematian tertanggung, di mana penanggung berkewajiban membayar sejumlah uang;
- b) Mengurangi dan mencegah terjadinya kerugian yang lebih besar;
- c) Mengalihkan risiko yang mengancam jiwa dan harta benda tertanggung kepada pihak asuransi melalui pembayaran premi;
- d) Memberikan ganti rugi apabila terjadi peristiwa kerugian; dan
- e) Memberikan santunan kepada ahli waris jika tertanggung mengalami kecelakaan atau meninggal dunia.

Kedua, bagi perusahaan asuransi, tujuannya meliputi:

¹⁸ Sunyoto, D., & Putri, W.H. *Hukum Bisnis* (Yogyakarta: CAPS (Center For Academic Publishing Service), 2016). Hal. 88-89

¹⁹ Dwi Tatak Subagiyo dan Fries Melia Salviana, *Buku Hukum Asuransi* (Yogyakarta: PT. REVKA MEDIA, 2016).

- a) Memperoleh keuntungan sebagai imbalan atas jasa perlindungan yang diberikan;
- b) Mengurangi ketidakpastian dalam memulai atau menjalankan usaha;
- c) Berkontribusi dalam mendorong pertumbuhan ekonomi;
- d) Memberikan kepastian investasi bagi para investor.

2. Teori Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan suatu istilah yang digunakan untuk menggambarkan suatu perlindungan hukum bagi konsumen dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri. Didalam pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan: “perlindungan konsumen ialah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk perlindungan kepada konsumen”. Secara definisi perlindungan konsumen adalah segala bentuk tindakan yang bertujuan untuk memastikan adanya kepastian hukum dalam melindungi hak-hak konsumen. Cakupan perlindungan ini cukup luas, meliputi hak konsumen dalam mengakses barang atau jasa, mulai dari proses perolehan hingga dampak yang mungkin timbul akibat penggunaan barang atau jasa tersebut.²⁰

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa

²⁰ Jannus Sibadolok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia* (Bandung: PT. Citra Aditya Bhakti, 2010). Hal. 7

perlindungan konsumen adalah bentuk jaminan hukum yang diberikan kepada konsumen agar mereka tidak dirugikan oleh pelaku usaha dalam aktivitas jual beli barang atau jasa. Perlindungan ini tidak hanya berlaku saat konsumen mendapatkan barang atau jasa, tetapi juga mencakup akibat atau dampak yang ditimbulkan setelah digunakan.

Sebagai upaya untuk memberikan jaminan perlindungan hukum yang menyeluruh, Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak hanya mengatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha, tetapi juga menetapkan hak dan kewajiban konsumen secara tegas. Hal ini tercermin dalam ketentuan pada Pasal 4 dan Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen,²¹ dapat disimpulkan bahwa dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha, negara memberikan jaminan perlindungan hukum yang seimbang antara hak dan kewajiban konsumen. Konsumen berhak memperoleh perlindungan atas keselamatan dan kenyamanan dalam menggunakan barang dan jasa, mendapatkan informasi yang benar dan jujur, dilayani secara adil dan tanpa diskriminasi, serta berhak atas ganti rugi apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai. Konsumen juga memiliki hak untuk didengar, memperoleh pendidikan serta pembinaan, dan mendapatkan perlindungan hukum dalam penyelesaian sengketa. Di sisi lain, konsumen juga dibebani kewajiban, antara lain untuk membaca dan mengikuti prosedur

²¹ Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen*, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*, 1999 <<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/45288/uu-no-8-tahun-1999>>.

penggunaan barang atau jasa, beritikad baik dalam bertransaksi, melakukan pembayaran sesuai kesepakatan, serta bersedia mengikuti penyelesaian sengketa secara patut.

Penyelenggaraan perlindungan konsumen juga didasarkan pada sejumlah asas yang selaras dengan tujuan pembangunan nasional. Asas-asas ini menjadi landasan dalam menciptakan sistem perlindungan yang adil, seimbang, dan berkelanjutan. Beberapa asas tersebut antara lain:²²

1. Asas manfaat, yang menekankan bahwa setiap bentuk perlindungan harus memberikan keuntungan maksimal bagi konsumen dan pelaku usaha;
2. Asas keadilan, yang bertujuan mewujudkan partisipasi masyarakat secara menyeluruh serta menjamin terpenuhinya hak dan kewajiban kedua belah pihak secara adil;
3. Asas keseimbangan, yang mengatur hubungan harmonis antara konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah, baik secara materiil maupun spiritual;
4. Asas keselamatan dan keamanan konsumen, yang menjamin bahwa barang atau jasa yang dikonsumsi harus aman digunakan;
5. Asas kepastian hukum, yang menegaskan bahwa baik konsumen maupun pelaku usaha harus tunduk pada hukum, serta negara bertanggung jawab menjamin keadilan dan kepastian hukum

²² Zaeni Asyhadie, *Hukum Bisnis: Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia* (Jakarta: Rajawali Pers, 2016). Hal. 193.

dalam pelaksanaannya.

3. Teori kepastian Hukum

Menurut pendapat Gustav Radbruch, kepastian hukum merupakan inti dari hukum itu sendiri, yang tidak dapat dipisahkan dari keberadaan hukum sebagai suatu sistem.²³ Ia berpendapat bahwa kepastian hukum adalah salah satu hasil atau wujud nyata dari hukum, khususnya sebagai hasil dari proses pembentukan peraturan perundang-undangan.

Pendapat yang dikemukakan oleh Sajipto lebih menekankan pada pentingnya keadilan substansial daripada sekadar kepastian formal. Menurutnya, hukum tidak boleh terjebak hanya pada teks undang-undang semata, melainkan harus mampu beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat dan rasa keadilan yang hidup dalam realitas sosial. Pandangan ini mencerminkan pendekatan hukum progresif, yaitu hukum yang bersifat dinamis, responsif, dan tidak kaku, serta menempatkan kepentingan dan keadilan manusia sebagai tujuan utama hukum, bukan hanya menegakkan norma tertulis secara mekanistik. Dalam konteks perlindungan konsumen, pandangan Sajipto sangat relevan, karena konsumen sebagai pihak yang lemah perlu dibela bukan hanya berdasarkan bunyi pasal semata, tetapi berdasarkan nilai keadilan sosial yang berkembang di masyarakat.

4. Teori Keadilan

²³ Sajipto Rahardjo, *Ilmu Hukum* (Bandung: Citra Aditya bakti, 2012). Hal. 20

Keadilan merupakan asas penting dalam sistem hukum yang tidak hanya berfungsi sebagai tujuan akhir dari penerapan hukum, tetapi juga sebagai alat ukur untuk menilai apakah suatu aturan atau kebijakan dapat diterima secara etis oleh masyarakat. Hukum yang baik tidak cukup hanya memenuhi unsur legalitas, melainkan juga harus mampu mencerminkan rasa keadilan yang hidup dan berkembang dalam kehidupan sosial.

Dalam teori hukum, keadilan biasanya dibedakan menjadi dua bentuk. Pertama, keadilan formal, yang lebih menekankan pada perlakuan yang sama bagi semua orang di hadapan hukum.²⁴ Dalam pendekatan ini, yang menjadi perhatian utama adalah penerapan aturan yang konsisten tanpa memandang latar belakang individu. Kedua, keadilan substansial, yang memandang bahwa hukum harus memberikan hasil yang adil, dengan memperhatikan situasi, kebutuhan, dan kondisi dari masing-masing pihak. Artinya, hukum tidak cukup hanya diberlakukan sama, tetapi juga harus mampu memberikan perlakuan yang sesuai dengan prinsip kepatutan dan kemanusiaan.²⁵

Rawls melalui konsep keadilan sebagai fairness menekankan bahwa keadilan sejati terletak pada sistem yang mampu menjamin kebebasan dasar yang setara bagi semua orang, sekaligus memberikan

²⁴ Arrie Budhiartie Salman Tiara, "Analisis konsep keadilan dalam pandangan filsafat hukum aristoteles dan relevansinya di indonesia," *Jurnal Nalar Keadilan*, 19.2 (2024), 1–9.

²⁵ Tri Harnowo dan Alavi Ali, "Pendekatan Keadilan Integratif Dalam Membangun Institusi Publik Yang Legitim," *Jurnal Hukum & Pembangunan*, 51.3 (2021), 720–42 <<https://doi.org/10.21143/jhp.vol51.no3.3131>>.

perlindungan lebih kepada mereka yang berada dalam posisi kurang menguntungkan. Dalam teorinya, Rawls mengajukan dua prinsip utama. Pertama, setiap orang berhak atas kebebasan dasar yang sama. Kedua, ketimpangan sosial dan ekonomi hanya dapat dibenarkan apabila memberikan manfaat terbesar bagi pihak yang paling lemah, serta semua orang memiliki kesempatan yang setara untuk memperoleh posisi atau jabatan tertentu.²⁶

1.6 Orisinalitas Penelitian

Berdasarkan penelusuran yang dilakukan oleh penulis, terdapat beberapa penelitian yang dapat dijadikan sebagai perbandingan dalam penelitian ini :

1. Selvi Harvia Santri pada tahun 2024 melalui disertasinya yang berjudul "Pengaturan Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Asuransi Jiwa Unitlink terhadap Tidak Dilakukannya Pembayaran Klaim Pemegang Polis di Indonesia" yang diajukan di Program Doktor Ilmu Hukum Universitas Andalas menggunakan metode penelitian yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konsep tanggung jawab hukum. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengaturan yang ada, menganalisis bentuk tanggung jawab hukum perusahaan asuransi jiwa unitlink, serta merumuskan konsep pengaturan ke depan terhadap ketidaklaksanaan pembayaran klaim kepada pemegang polis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa

²⁶ Yogi Prasetyo Ferry Irawan Febriansyah, "Konsep Keadilan Pancasila", *Proceedings of the National Academy of Sciences* (Unmuh Ponorogo Press, 2020), III. Hal. 32

regulasi yang ada masih lemah dan hanya mengatur sanksi administratif tanpa menjamin perlindungan hukum yang konkret bagi pemegang polis, sehingga menimbulkan kekosongan hukum dan ketidakpastian dalam perlindungan hak. Disarankan agar dibentuk pengaturan khusus melalui Undang-Undang Lembaga Penjamin Polis (LPP) yang terpisah dari skema perbankan dan diatur lebih rinci melalui PP atau POJK demi mewujudkan keadilan dan kepastian hukum bagi pemegang polis asuransi jiwa unitlink di masa depan.²⁷

2. Widya Astuti pada tahun 2019 melalui tesisnya yang berjudul "Perlindungan Hukum Terhadap Tertanggung dalam Penolakan Klaim Polis Asuransi yang Diajukan ke Otoritas Jasa Keuangan di Kota Pekanbaru" yang diajukan di Program Magister Ilmu Hukum Universitas Islam Riau menggunakan metode penelitian hukum empiris dengan pendekatan observasional dan deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kewenangan OJK dalam memberikan perlindungan hukum kepada tertanggung atas penolakan klaim polis asuransi serta mengidentifikasi upaya dan hambatan OJK dalam penyelesaian sengketa di Pekanbaru. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kewenangan OJK meliputi pengaturan, pengawasan, dan perlindungan sesuai peraturan perundang-undangan, dengan upaya penyelesaian sengketa berlandaskan prinsip transparansi, keadilan, perlakuan adil, kerahasiaan, dan penanganan pengaduan. Namun,

²⁷ Selvi Harvia Santri, *"Pengaturan Tanggungjawab Hukum Perusahaan Asuransi Jiwa Unitlink Terhadap Tidak Dilakukannya Pembayaran Klaim Pemegang Polis Di Indonesia"* (Universitas Andalas Padang, 2024).

hambatan yang dihadapi OJK adalah kurangnya informasi dan rendahnya pemahaman konsumen terkait produk asuransi. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan edukasi konsumen dan penguatan regulasi perlindungan hukum tertanggung guna menjamin kepastian dan keadilan hukum dalam praktik perasuransian.²⁸

3. Diva S. Syahri pada tahun 2020 melalui tesisnya yang berjudul "Pelaksanaan Klaim Asuransi Jiwa Berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian di PT Prudential Life Insurance Cabang Pekanbaru" yang diajukan di Program Magister Ilmu Hukum Universitas Islam Riau menggunakan metode penelitian observasional (yuridis sosiologis) dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan klaim asuransi jiwa dan hambatan yang dihadapi berdasarkan UU Perasuransian pada PT Prudential Pekanbaru. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan klaim belum berjalan lancar karena adanya pengajuan klaim yang gagal serta keterlambatan pembayaran klaim yang seharusnya dibayarkan paling lama 30 hari. Hambatan yang dihadapi meliputi ketidaklengkapan dokumen klaim, keterlambatan pembayaran premi oleh tertanggung, polis tidak aktif (lapsed), surat pemberitahuan yang tidak sampai, serta rendahnya pemahaman tertanggung mengenai prosedur klaim. Penelitian ini merekomendasikan perlunya edukasi kepada tertanggung dan

²⁸ Widya Astuti, "Perlindungan Hukum Terhadap Tertanggung dalam penolakan Klaim Polis Asuransi yang diajukan Ke Otoritas Jasa Keuangan," Perpustakaan Universitas Riau (Universitas Islam Riau, 2019).

kepatuhan perusahaan terhadap regulasi untuk menjamin kepastian dan keadilan hukum bagi pemegang polis.²⁹

Dengan demikian, unsur kebaruan dalam penelitian ini terletak pada fokus khusus yang mengkaji klausul masa tunggu hak klaim ahli waris dalam polis asuransi jiwa, di mana penelitian ini tidak hanya menelaah pelaksanaan klaim atau tanggung jawab hukum perusahaan semata, melainkan menitikberatkan pada analisis mendalam mengenai ketidaksesuaian klausul masa tunggu dengan prinsip penanganan klaim yang cepat dan adil sebagaimana diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK). Penelitian ini juga menyusun model perlindungan hukum ideal bagi ahli waris untuk menghadapi pembatasan hak klaim melalui klausul masa tunggu sebagai bentuk pembaruan normatif, sekaligus memberikan kontribusi terhadap pengembangan hukum perlindungan konsumen di bidang asuransi jiwa. Dengan adanya pembahasan ini, penelitian diharapkan dapat mengisi celah keilmuan terkait disharmoni antara klausul kontrak baku polis asuransi jiwa dengan prinsip perlindungan hukum konsumen sebagaimana diamanatkan dalam peraturan perundang-undangan, sehingga mampu mewujudkan keadilan, proporsionalitas, dan kepastian hukum bagi ahli waris di Indonesia.

²⁹ Diva S. Syahri, “Pelaksanaan Klaim Asuransi Jiwa Berdasarkan Undang-undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian di PT. Prudential Life Insurance Cabang Pekanbaru” (Universitas Islam Riau, 2020) <<https://repository.uir.ac.id/16506/1/181021017.pdf>>.

1.7 Metode Penelitian

1. Tipe Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam tesis ini adalah penelitian hukum normatif, yaitu penelitian yang mengkaji hukum sebagai norma tertulis yang berlaku dalam masyarakat. Penelitian ini memfokuskan kajiannya pada asas hukum, teori, dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang relevan untuk menilai keberlakuan klausul masa tunggu dalam perjanjian asuransi jiwa dan dampaknya terhadap hak klaim ahli waris.

2. Pendekatan

Pendekatan yang digunakan meliputi pendekatan peraturan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan kasus (*case approach*). Pendekatan peraturan-undangan dimanfaatkan untuk menelaah norma hukum positif yang mengatur mengenai asuransi, perlindungan konsumen, dan kewenangan OJK, sedangkan pendekatan kasus digunakan untuk mempelajari putusan pengadilan yang relevan, guna memperoleh gambaran penerapan hukum secara konkret dalam penyelesaian sengketa terkait klaim asuransi selama masa tunggu.

3. Bahan Hukum

Bahan hukum dalam penelitian ini terdiri dari:

- a. **Bahan hukum primer** meliputi peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar hukum penelitian, antara lain

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) yang mengatur tentang perjanjian, Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) yang memuat ketentuan mengenai asuransi, Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian yang mengatur penyelenggaraan usaha perasuransian di Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur hak dan kewajiban konsumen serta tanggung jawab pelaku usaha, dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 69/POJK.05/2016 tentang Penyelenggaraan Usaha Perasuransian yang mengatur secara teknis pelaksanaan usaha asuransi termasuk prinsip penanganan klaim yang cepat dan adil.

b. Bahan hukum sekunder berupa literatur dan dokumen penunjang, seperti buku-buku teks hukum perasuransian, jurnal ilmiah, artikel, hasil penelitian sebelumnya, serta pendapat para ahli hukum yang relevan dengan analisis klausul masa tunggu dan perlindungan hukum konsumen asuransi jiwa. Literatur ini digunakan untuk memperkuat kerangka teori dan memberikan interpretasi mendalam terhadap norma-norma hukum yang berlaku.

c. Bahan hukum tersier adalah sumber penunjang untuk memahami istilah dan konsep hukum, antara lain kamus hukum, ensiklopedia hukum, serta sumber referensi online

resmi yang membantu peneliti memperoleh pemahaman konseptual secara tepat terkait terminologi dalam hukum perasuransian dan perlindungan konsumen.

Dengan penggunaan ketiga jenis bahan hukum tersebut secara terpadu, penelitian ini diharapkan dapat melakukan analisis normatif yang komprehensif terkait klausul masa tunggu dalam polis asuransi jiwa dan perumusannya dalam perlindungan hukum yang adil bagi ahli waris di Indonesia.

4. Prosedur Pengumpulan dan Pengelolaan Bahan Hukum

Pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi pustaka (*library research*), dengan cara menelusuri dan mengumpulkan dokumen-dokumen hukum yang berkaitan dengan topik penelitian. Setelah itu, bahan-bahan tersebut diklasifikasi dan dikelompokkan sesuai dengan isu-isu hukum yang dibahas, kemudian dikelola secara sistematis untuk dianalisis lebih lanjut.

5. Analisis Bahan Hukum

Bahan hukum dianalisis menggunakan metode deskriptif-kualitatif, yaitu dengan menguraikan isi dan makna norma hukum serta menghubungkannya dengan kondisi nyata dalam praktik hukum. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana klausul masa tunggu sesuai dengan prinsip keadilan, perlindungan hukum, dan ketentuan dalam regulasi OJK, serta untuk menyusun alternatif

perlindungan hukum yang lebih adil bagi ahli waris sebagai pihak yang dirugikan.

1.8 Sistematika Penulisan

- **BAB I Pendahuluan** : Bab ini memuat latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka pustaka, kerangka pemikiran, metode penelitian, dan sistematika penulisan tesis secara keseluruhan.
- **BAB II Klausul Masa Tunggu Klaim Asuransi Jiwa Berdasarkan Prinsip Penanganan Cepat & Adil** : Bab ini membahas pengertian, karakteristik, dasar hukum, serta penerapan klausul masa tunggu (*waiting period*) dalam polis asuransi jiwa. Selain itu, dijelaskan pula tujuan penerapan klausul masa tunggu dan implikasi hukumnya bagi pemegang polis maupun ahli waris.
- **BAB III Perlindungan Hukum Bagi Ahli Waris Terhadap Klausul Masa Tunggu yang Berpotensi Merugikan Hak Klaimnya** : Bab III membahas bahwa klausul masa tunggu sering menimbulkan ketidakadilan bagi ahli waris karena klaim ditolak tanpa proses yang adil, sehingga diperlukan perlindungan hukum melalui pembatasan masa tunggu dan kewajiban perusahaan asuransi untuk tetap memberikan manfaat sesuai prinsip keadilan dan kepastian hukum.
- **BAB IV Penutup** : Bab ini berisi kesimpulan dari seluruh hasil penelitian serta saran yang ditujukan kepada perusahaan asuransi, Otoritas Jasa Keuangan, dan pemegang kebijakan, guna perbaikan

norma dan praktik perlindungan hukum terhadap ahli waris dalam polis asuransi jiwa.

