

BAB II

KLAUSUL MASA TUNGGU KLAIM ASURANSI JIWA BERDASARKAN PRINSIP PENANGANAN CEPAT & ADIL

2.1 Bentuk Penerapan Prinsip Penanganan Cepat dan Adil Dalam Klaim Asuransi Jiwa

Prinsip penanganan klaim secara cepat dan adil merupakan salah satu acuan penting untuk menjamin hak-hak pemegang polis maupun ahli waris terlindungi secara layak.³⁰ Prinsip cepat dalam penanganan klaim berarti bahwa perusahaan asuransi berkewajiban menyelesaikan klaim dalam tepat waktu.³¹ POJK No. 69/POJK.05/2016 menegaskan bahwa proses penyelesaian klaim harus dilakukan maksimal 30 (tiga puluh) hari kerja sejak seluruh dokumen klaim diterima secara lengkap.³² Ketentuan ini dimaksudkan agar ahli waris sebagai pihak yang membutuhkan manfaat asuransi tidak terhambat oleh birokrasi yang berbelit-belit. Penerapan prinsip cepat bukan hanya soal prosedur administratif, tetapi juga menyangkut kepastian hukum bagi konsumen bahwa haknya akan segera dipenuhi ketika risiko yang dijaminakan benar-benar terjadi. Dengan demikian, prinsip cepat berfungsi untuk mencegah timbulnya kerugian

³⁰ Suhaiy Batul Aslamiyah dan Muhammadsyah Fandi Siregar, “Kedudukan Hukum Pemegang Polis ASuransi dan Tanggung Jawab Moral dan Hukum Perusahaan Asuransi terhadap Konsumen,” *INNOVATIVE: Journal Of Science Research*, 4 (2024), 16565–82 <<https://doi.org/10.31004/innovative.v4i3.12561>>.

³¹ Daimul Hidayah, “Hak dan Kewajiban Konsumen dalam Asuransi Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen,” *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 3.1 (2024), 75–93.

³² Rijal Hanafi, “Pengaturan Asuransi Syariah dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK)” (Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2020).

tambahan bagi ahli waris yang sering kali berada dalam kondisi ekonomi tertekan setelah meninggalnya tertanggung. Kemudian, penerapan prinsip cepat juga memiliki dimensi sosial yang tidak kalah penting. Pada praktiknya, klaim asuransi jiwa sering kali diajukan pada saat keluarga tertanggung sedang berada dalam keadaan darurat, misalnya untuk menutup biaya pemakaman, memenuhi kebutuhan rumah tangga sehari-hari, atau melunasi kewajiban hutang yang ditinggalkan tertanggung. Apabila klaim tidak segera diproses, maka ahli waris berpotensi menghadapi kesulitan ekonomi yang lebih serius, bahkan bisa menimbulkan masalah sosial lanjutan.³³ Oleh karena itu, prinsip cepat tidak hanya dipahami sebagai kewajiban hukum yang bersifat administratif, melainkan juga sebagai bentuk perlindungan sosial yang nyata terhadap keberlangsungan hidup ahli waris.

Sedangkan Prinsip adil dalam konteks penyelesaian klaim berarti perusahaan asuransi harus memperlakukan pemegang polis dan ahli waris secara seimbang, tidak hanya mengutamakan kepentingan perusahaan. Keadilan mencakup kewajiban perusahaan untuk menilai klaim secara objektif berdasarkan fakta dan dokumen yang sah, serta tidak menggunakan keputusan secara sepihak untuk menolak klaim tanpa pertimbangan proporsional.³⁴ Penerapan asas keadilan juga mencakup

³³ Rosyidah Umpu Malwa, “Analisis Pelayanan Klaim Meninggal Dunia terhadap Kepuasan Nasabah (Ahli Waris) pada PT Asuransi Jiwasraya (Persero Kantor Cabang), Palembang Kota,” *Jurnal Studia Administrasi*, 1.1 (2020), 58–72 <<https://doi.org/10.47995/jian.v1i1.14>>.

³⁴ Humas MKRI, “Pemerintah: Asas Iktikad Baik Jadi Prioritas Utama Perjanjian Asuransi,” *Mahkama Konstitusi Republik Indonesia*, 2024 <<https://www.mkri.id/berita/pemerintah:-asas-iktikad-baik-jadi-prioritas-utama-perjanjian->

perlindungan terhadap pihak yang berada pada posisi lebih lemah, yakni konsumen. Oleh karena itu, apabila terdapat ambiguitas dalam klausul polis, maka penafsiran harus dilakukan dengan berpihak kepada pemegang polis atau ahli waris, sesuai dengan asas *contra proferentem* yang diakui dalam hukum perjanjian.³⁵ Keadilan dalam konteks ini juga menyentuh prinsip *equality of arms* atau kesetaraan posisi tawar antara perusahaan asuransi dengan konsumen. Perusahaan asuransi memiliki keunggulan dalam sumber daya, pengetahuan hukum, serta kuasa dalam menyusun polis, sedangkan konsumen pada umumnya hanya memiliki sedikit pemahaman mengenai isi perjanjian. Ketika perusahaan memiliki keleluasaan penuh untuk menafsirkan klausul polis, maka posisi konsumen menjadi jauh lebih lemah. Oleh karena itu, penerapan prinsip adil harus dimaknai sebagai upaya menyeimbangkan ketidaksetaraan tersebut, sehingga konsumen tidak dirugikan oleh klausul baku yang disusun secara sepihak. Dengan cara ini, asas keadilan berfungsi sebagai mekanisme pengendali agar perusahaan tidak menyalahgunakan kekuasaan kontraktualnya.

Dalam aturan hukum di Indonesia, prinsip ini tercantum dalam Pasal 36 POJK No. 69/POJK.05/2016 yang menegaskan bahwa penyelesaian klaim harus dilakukan dengan cara yang cepat, sederhana, mudah dijangkau, dan berlandaskan asas keadilan. Ketentuan ini menjadi panduan bagi perusahaan asuransi ketika menerima pengajuan klaim, baik

asuransi-21813> [diakses 18 Agustus 2025].

³⁵ Emilia Febriyanti, Wiwik Sri Widiarty, dan Aartje Tehupeiory, "Perlindungan Hukum Terhadap Tertanggung Dalam Bentuk Penolakan Klaim Polis Asuransi Yang Telah Diberikan Ke Otoritas Jasa Keuangan," *Action Research Literate*, 8.5 (2024), 1–13 <<https://doi.org/10.46799/ar.v8i5.351>>.

klaim kematian, klaim kesehatan, maupun manfaat lainnya. Artinya, perusahaan dituntut tidak hanya memikirkan keuntungan usaha, tetapi juga melaksanakan perlindungan terhadap kepentingan konsumen. Walaupun demikian, penerapan prinsip tersebut di lapangan belum sepenuhnya sesuai dengan harapan. Salah satu faktor yang sering menjadi kendala adalah penerapan klausul masa tunggu yang diberlakukan secara kaku tanpa melihat situasi yang sebenarnya.³⁶ Tidak jarang, perusahaan asuransi menggunakan klausul ini sebagai alasan mutlak untuk menolak klaim, meskipun terdapat keadaan yang seharusnya bisa dipertimbangkan. Cara penerapan yang seperti ini cenderung mengaburkan maksud dari prinsip cepat dan adil, karena proses klaim justru berpotensi menjadi berlarut-larut atau berhenti sama sekali.

Ketika klausul diinterpretasikan secara sepihak oleh perusahaan, posisi pemegang polis maupun ahli waris menjadi sangat lemah. Masalah ini semakin diperburuk oleh rendahnya tingkat literasi masyarakat, khususnya terkait pemahaman isi polis asuransi jiwa.³⁷ Banyak pemegang polis tidak mengetahui secara jelas mengenai adanya ketentuan masa tunggu di dalam kontrak. Dalam proses penjualan, perusahaan asuransi sering hanya memberikan penjelasan secara singkat atau menggunakan istilah teknis yang sulit dimengerti, sehingga calon pemegang polis tidak memperoleh

³⁶ Bosni Gondo Wibowo, "Alasan yang Bisa Menggugurkan Pertanggungans Asuransi Jiwa," *Hukumonline.com*, 2023 <<https://www.hukumonline.com/klinik/a/alasan-yang-bisa-menggugurkan-pertanggungans-asuransi-jiwa-lt55c16f9e6c655/>> [diakses 13 Agustus 2025].

³⁷ Dewangga Galih Aji Daru Kusuma, "Analisis Yuridis Penyebab Gagal Klaim oleh Nasabah di Perusahaan Asuransi Cigna (Studi Kasus Polis Nomor AU000000000760W)," *Jurnal Penelitian Serambi Hukum*, 15.02 (2022), 89–95 <<https://doi.org/10.59582/sh.v15i02.578>>.

pemahaman yang utuh.³⁸ Kondisi ini sejalan dengan pandangan dalam teori perlindungan konsumen yang menempatkan konsumen sebagai pihak yang cenderung berada pada posisi lemah dibandingkan pelaku usaha. Dalam konteks asuransi jiwa, rendahnya pemahaman membuat pemegang polis sering tidak memahami klausul yang tercantum, termasuk masa tunggu, sehingga rentan mengalami kerugian. Teori ini menegaskan bahwa diperlukan campur tangan regulasi untuk mencegah penyalahgunaan posisi dominan perusahaan asuransi, sekaligus memastikan informasi penting disampaikan secara jelas, transparan, dan dapat dipahami oleh konsumen sebelum perjanjian disepakati.

Dari segi prosedur, memang ada perusahaan asuransi yang telah menyediakan sistem klaim terintegrasi dan berbasis teknologi,³⁹ seperti pengajuan secara daring, layanan pengecekan status klaim, dan call center 24 jam. Hal ini sejalan dengan prinsip “mudah diakses” sebagaimana diatur oleh OJK. Akan tetapi, kemudahan prosedur ini sering kali tidak memberikan manfaat maksimal jika substansi penilaian klaim tetap mengacu pada ketentuan yang merugikan, seperti masa tunggu yang panjang tanpa pengecualian. Dengan kata lain, walaupun proses administrasinya terlihat cepat, hasil akhirnya belum tentu mencerminkan asas keadilan yang seharusnya dirasakan oleh pemegang polis atau ahli waris.

³⁸ Brandon Lewis, “Why Are Insurance Policies So Difficult To Understand?,” *Strategic Claim Consultants*, 2024 <<https://strategicclaimconsultants.com/insurance-policies-difficult-understand/>> [diakses 13 Agustus 2025].

³⁹ Mhd. Taufik Arifin, “Contoh Perusahaan Asuransi yang Berhasil Menggunakan Teknologi untuk Mengubah Model Bisnisnya,” *L&G Insurance Broker*, 2024 <<https://Ingrisk.co.id/contoh-perusahaan-asuransi-yang-berhasil-menggunakan-teknologi-untuk-mengubah-model-bisnis-mereka/>> [diakses 13 Agustus 2025].

Prinsip penanganan cepat dan adil dalam klaim asuransi jiwa juga berkaitan erat dengan penerapan asas itikad baik oleh kedua belah pihak.⁴⁰ Perusahaan asuransi dituntut untuk menilai klaim secara objektif, transparan, dan berdasarkan bukti yang sah, sementara pemegang polis berkewajiban memberikan data dan dokumen yang benar. Namun, ketika keseimbangan ini terganggu oleh ketentuan sepihak yang memberi ruang luas bagi penafsiran menguntungkan perusahaan, maka prinsip tersebut kehilangan daya operasionalnya. Situasi seperti ini menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan prinsip penanganan cepat dan adil tidak hanya bergantung pada prosedur administratif, tetapi juga pada substansi dan keberpihakan terhadap perlindungan hak konsumen

Penerapan prinsip cepat dan adil dalam penanganan klaim asuransi jiwa juga berkaitan erat dengan peran pengawasan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Sebagai lembaga yang berwenang mengawasi sektor jasa keuangan, OJK memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa setiap perusahaan asuransi mematuhi ketentuan yang berlaku.⁴¹ Dalam praktiknya, OJK memang menerima pengaduan dari masyarakat terkait keterlambatan atau penolakan klaim. Sebagian pengaduan dapat diselesaikan melalui proses mediasi atau instruksi kepada perusahaan untuk memenuhi kewajiban klaim, namun ada pula yang berlanjut ke tahap sengketa formal.

⁴⁰ Lidya Cristy Ndiloisa Ginting, Hasyim Purba, dan Syarifah Lisa Andriati, "Penerapan Prinsip Itikad Baik Terhadap Kewajiban Pemberitahuan Riwayat Kesehatan Sebagai Penyebab Ditolaknya Pembayaran Klaim Asuransi Jiwa," *Locus Journal of Academic Literature Review*, Vol.2.6 (2023), Pg.522-531.

⁴¹ Rinitami Njatrijani, Putri Ayu Sutrisno, dan Cantika Assyifani Primastito, "Peran Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai Badan Pengawas Terhadap Fenomena Gagal Bayar Polis Asuransi Di Indonesia," *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, 6.2 (2024), 149–68.

Hal ini memperlihatkan bahwa walaupun aturan sudah mengatur prinsip cepat dan adil, tingkat keberhasilannya masih sangat bergantung pada langkah aktif konsumen untuk menempuh jalur pengaduan. Namun, pengawasan OJK juga menghadapi tantangan yang cukup kompleks. Tingginya jumlah pengaduan masyarakat tidak selalu diimbangi dengan kapasitas penyelesaian yang cepat. Sebagian perusahaan asuransi baru menindaklanjuti kewajibannya setelah adanya teguran resmi atau ancaman sanksi dari regulator. Kondisi ini menunjukkan bahwa masih ada kesenjangan antara ketentuan normatif yang mengatur prinsip cepat dan adil dengan implementasi faktual di lapangan. Tanpa sanksi yang tegas dan konsisten, pengawasan OJK tidak akan optimal untuk menjamin perlindungan konsumen.⁴²

Aspek keadilan dalam penanganan klaim juga mencakup kemampuan perusahaan untuk mempertimbangkan kondisi khusus dari pemegang polis atau ahli waris. Contohnya, ketika klaim diajukan dalam masa tunggu, perusahaan seharusnya dapat memberikan pengecualian apabila penyebab klaim sama sekali tidak terkait dengan risiko yang dikecualikan dalam polis. Pendekatan yang fleksibel seperti ini justru akan mencerminkan keadilan yang sebenarnya, bukan hanya keadilan di atas kertas. Kualitas penerapan prinsip cepat dan adil sangat dipengaruhi oleh desain polis yang digunakan. Jika isi polis disusun dengan bahasa hukum yang sulit dipahami, minim penjelasan, dan cenderung berat sebelah, maka

⁴² Poppy C.H Sahanggamu, Anna Wahongan, dan Royke A. Taroreh, "Pengaturan Pengawasan Kegiatan Usaha Perasuransian oleh Otoritas Jasa Keuangan," *Lex Administratum*, 10.5 (2022).

konsumen akan kesulitan memahami hak dan kewajibannya. Untuk itu, transparansi dalam bahasa kontrak dan keseimbangan klausul menjadi penting, sehingga prinsip cepat dan adil bisa diterapkan secara nyata, bukan hanya sebatas norma dalam regulasi⁴³

Konsistensi perusahaan asuransi dalam menangani klaim dengan kondisi serupa juga menjadi indikator penting. Apabila perusahaan memberikan perlakuan yang sama kepada setiap pemegang polis atau ahli waris yang menghadapi situasi yang identik, maka kepercayaan publik terhadap industri asuransi akan semakin kuat.⁴⁴ Sebaliknya, apabila terdapat standar ganda atau perbedaan perlakuan yang tidak dapat dijelaskan secara objektif, maka asas keadilan akan sulit diwujudkan secara menyeluruh. Berdasarkan kondisi di atas, dapat terlihat bahwa penerapan prinsip cepat dan adil dalam penanganan klaim asuransi jiwa masih menghadapi tantangan di berbagai aspek, mulai dari desain polis, mekanisme pengawasan, hingga konsistensi pelayanan perusahaan asuransi itu sendiri. Faktor-faktor tersebut saling berkaitan dan pada akhirnya mempengaruhi tingkat kepastian hukum serta rasa keadilan yang dirasakan oleh pemegang polis maupun ahli waris.

Berdasarkan kondisi di atas, dapat terlihat bahwa penerapan prinsip cepat dan adil dalam penanganan klaim asuransi jiwa masih menghadapi

⁴³ Yosea Iskandar, "Mengatur Strategi Investasi dan Transparansi bagi Industri Asuransi," *Hukumonline.com*, 2022 <<https://www.hukumonline.com/berita/a/mengatur-strategi-investasi-dan-transparansi-bagi-industri-asuransi-lt6254e0b9a1e0d/>> [diakses 13 Agustus 2025].

⁴⁴ Gomulia Oscar, Puguh Aji Hari Setiawan, dan Dewi Iryani, "Perlindungan Hukum Bagi Pemegang Asuransi Jiwa yang Berkepastian Hukum," *Jurnal sosial dan sains*, 4.9 (2024), 918–36 <<https://doi.org/10.59188/jurnalsosains.v4i9.3170>>.

tantangan di berbagai aspek, mulai dari desain polis, mekanisme pengawasan, hingga konsistensi pelayanan perusahaan asuransi itu sendiri. Faktor-faktor tersebut saling berkaitan dan pada akhirnya mempengaruhi tingkat kepastian hukum serta rasa keadilan yang dirasakan oleh pemegang polis maupun ahli waris.

Pertama, dari sisi desain polis, masih banyak dokumen polis asuransi jiwa yang disusun dengan bahasa teknis dan istilah hukum yang sulit dipahami oleh masyarakat umum.⁴⁵ Kurangnya transparansi dalam penyusunan kontrak menyebabkan konsumen tidak memperoleh informasi yang jelas mengenai hak dan kewajiban mereka, termasuk terkait ketentuan masa tunggu. Hal ini menjadikan konsumen berada pada posisi yang lemah, karena sejak awal mereka tidak memiliki kesempatan untuk melakukan negosiasi atau memahami risiko yang sebenarnya terkandung dalam perjanjian. Padahal, kepastian hukum hanya dapat tercapai apabila isi kontrak dapat dimengerti dengan baik oleh para pihak dan dapat dilaksanakan secara konsisten sesuai dengan yang diperjanjikan.⁴⁶

Kedua, dari aspek mekanisme pengawasan, meskipun OJK telah diberikan kewenangan untuk mengawasi industri asuransi, realitas di lapangan menunjukkan bahwa pengawasan tersebut belum sepenuhnya efektif. Banyak kasus keterlambatan pembayaran klaim atau penolakan klaim yang baru terselesaikan setelah adanya tekanan dari regulator atau

⁴⁵ Endang Martini, Anisa Fisa Bilhillah, "Literasi Asuransi Personal Accident di PT. Asuransi Sinar Mas Cabang Solo Pada Mahasiswa Sekolah Vokasi Universitas Sebelas Maret Surakarta," *SHEs: Conference Series*, 2025.

⁴⁶ Tineke Paramita, "Kepastian Hukum Bentuk Perjanjian Peengikatan Jual Beli Rumah Susun" (Universitas Jember, 2019).

melalui pengaduan konsumen. Hal ini menunjukkan masih lemahnya kesadaran internal perusahaan asuransi untuk mematuhi prinsip cepat dan adil tanpa adanya intervensi dari otoritas pengawas. Kondisi tersebut menimbulkan ketidakpastian hukum, karena keberhasilan pemenuhan hak konsumen sering kali lebih bergantung pada seberapa aktif konsumen memperjuangkan klaimnya, daripada pada ketaatan perusahaan terhadap aturan yang berlaku.

Ketiga, konsistensi pelayanan perusahaan asuransi juga menjadi faktor yang sangat menentukan. Dalam praktiknya, terdapat perbedaan perlakuan terhadap konsumen yang menghadapi kasus serupa, terutama ketika melibatkan klausul masa tunggu. Ada perusahaan yang menerapkan kebijakan lebih fleksibel dengan memberikan pengecualian atas kondisi tertentu, namun ada pula yang bersikap kaku dengan menolak klaim tanpa pertimbangan mendalam. Perbedaan standar ini tidak hanya merugikan konsumen, tetapi juga menggerus kepercayaan publik terhadap industri asuransi secara keseluruhan⁴⁷. Padahal, kepercayaan merupakan modal sosial utama bagi industri asuransi, mengingat produk yang dijual bukan berupa barang nyata, melainkan janji akan perlindungan di masa depan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa prinsip cepat dan adil tidak cukup hanya tercantum dalam regulasi, tetapi harus diimplementasikan secara konsisten dan substantif agar benar-benar memberikan perlindungan hukum yang efektif bagi konsumen. Regulasi yang baik akan kehilangan

⁴⁷ M Faiz Akbar dan Muhamad Aji Purwanto, "Analisis Tingkat Kepercayaan Masyarakat Terhadap Asuransi Syariah: Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Dan Adopsi Produk," *Jurnal Ilmiah Kajian Multidisipliner*, 8.5 (2024), 2118–7302.

maknanya apabila tidak dijalankan dengan sungguh-sungguh oleh perusahaan asuransi dan tidak diawasi secara ketat oleh regulator. Penerapan prinsip cepat dan adil harus dipahami sebagai kewajiban fundamental, bukan sekadar formalitas administrasi. Prinsip ini pada hakikatnya menjadi wujud dari perlindungan hukum dan keadilan sosial bagi konsumen, sehingga apabila tidak diterapkan secara nyata, maka tujuan utama industri asuransi sebagai instrumen perlindungan dan jaminan kesejahteraan masyarakat akan sulit tercapai.

2.2 Klausul Masa Tunggu Berdasarkan Peraturan Perundang-undangan

Klausul masa tunggu atau *waiting period clause* adalah masa dimana belum dimulainya manfaat pertanggungan, pada masa ini polis asuransi belum berlaku. Dalam periode tersebut, apabila terjadi peristiwa yang menjadi objek pertanggungan, perusahaan asuransi dapat menolak pembayaran klaim.⁴⁸ Secara umum, klausul ini diadopsi untuk menghindari potensi penyalahgunaan polis oleh pemegang polis yang membeli asuransi ketika risiko yang diasuransikan sudah dalam keadaan pasti atau hampir pasti terjadi. Meskipun dari perspektif industri klausul ini dianggap sebagai instrumen manajemen risiko, dari sisi perlindungan konsumen klausul ini sering menimbulkan perdebatan karena berpotensi membatasi hak pemegang polis atau ahli waris secara signifikan.

Dalam kerangka hukum di Indonesia, ketentuan mengenai masa tunggu secara eksplisit tidak diatur secara rinci dalam undang-undang.

⁴⁸ Sulastris Sulastris Gabriella Aurel Kathleen, "Perlindungan Hukum Terhadap Tertanggung Atas Penolakan Klaim Asuransi Jiwa Dengan Alasan Klaim Dalam Masa Tunggu," *Jurnal Justitia: Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora*, 2021.

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, misalnya, tidak menyebutkan secara langsung istilah “masa tunggu” maupun ketentuan mengenai lamanya jangka waktu yang diperbolehkan. UU ini lebih menitikberatkan pada prinsip penyelenggaraan usaha asuransi yang sehat, perlindungan terhadap pemegang polis, dan pengaturan kewajiban perusahaan asuransi untuk memberikan informasi yang jelas dan lengkap. Dengan demikian, keberadaan klausul masa tunggu pada dasarnya merupakan hasil kesepakatan kontraktual yang dituangkan dalam polis, sepanjang tidak bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan asas-asas umum hukum perjanjian.

Ketiadaan pengaturan eksplisit mengenai klausul masa tunggu dalam UU Perasuransian menimbulkan persoalan kepastian hukum. Dalam teori perlindungan hukum, kepastian hukum tidak hanya berkaitan dengan adanya norma yang tertulis, tetapi juga mengenai kejelasan norma tersebut sehingga dapat diprediksi penerapannya.⁴⁹ Ketika hukum hanya memberikan prinsip umum tanpa memberikan batasan konkret, perusahaan asuransi memiliki keleluasaan untuk menafsirkan dan merancang klausul masa tunggu sesuai kepentingannya.⁵⁰ Akibatnya, posisi konsumen semakin lemah karena tidak memiliki standar pembanding untuk menilai apakah ketentuan masa tunggu yang diberlakukan wajar atau berlebihan. Hal ini

⁴⁹ Al'amin Nutriwijaya Darmawan, Saut Parulian Panjaitan, dan Ruben Achmad, “Implications Of Constitutional Court Decision No. 25/PUU-XIV/2016 On Corruption Criminal Law Policy In Indonesia,” *Jurnal Hukum Sehasen*, 11.1 (2025), 325–28 <<https://doi.org/10.37676/jhs.v11i1.8420>>.

⁵⁰ Muh. Yassir Akbar Ramadhani, Kamiruddin, dan Muammar Hasri, “Implementasi Konsep Fungsi Notaris dalam Penandatanganan Polis Asuransi Unit Link,” *Halu Oleo Law Review*, 7.2 (2023), 179–97 <<https://doi.org/10.33561/holrev.v7i2.23>>.

menunjukkan bahwa meskipun secara kontraktual klausul tersebut sah, tetap terdapat celah ketidakadilan yang dapat merugikan pemegang polis maupun ahli waris.

Dasar hukum yang paling sering dijadikan rujukan untuk menilai keberlakuan klausul masa tunggu adalah ketentuan dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), khususnya Pasal 1320 tentang syarat sah perjanjian dan Pasal 1338 mengenai asas kebebasan berkontrak.⁵¹ Pasal 1338 ayat (1) menegaskan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak yang membuatnya.⁵² Artinya, selama klausul masa tunggu disepakati secara sadar dan tidak melanggar hukum, secara hukum ia mengikat para pihak. Namun, asas kebebasan berkontrak tidak bersifat mutlak karena tetap harus tunduk pada batasan kepatutan, kebiasaan, dan ketertiban umum sebagaimana ditegaskan pada Pasal 1337 KUHPerdata.⁵³ Hal inilah yang membuka ruang untuk menilai apakah klausul masa tunggu yang diberlakukan secara kaku berpotensi bertentangan dengan asas keadilan dan perlindungan konsumen. Selain ketentuan KUHPerdata, regulasi teknis dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) juga menjadi rujukan penting. POJK No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan mewajibkan pelaku usaha

⁵¹ Tim Hukum Online, “5 Asas-Asas Hukum Perdata terkait Perjanjian,” *Hukumonline.com*, 2022 <<https://www.hukumonline.com/berita/a/asas-asas-hukum-perdata-lt62826cf84ccbf/>> [diakses 13 Agustus 2025].

⁵² Andita Putri Nabila dan Gunawan Djayaputra, “Urgensi Pelaksanaan Kebebasan Berkontrak dalam Merumuskan Perjanjian Guna Mewujudkan Keadilan Bagi Para Pihak,” *UNES Law Review*, 6.2 (2023), 4072–80 <<https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i2.1246>>.

⁵³ Renata Christha Auli, “Pasal 1337 KUH Perdata sebagai Pembatasan Kebebasan Berkontrak,” *Hukumonline.com*, 2023 <<https://www.hukumonline.com/klinik/a/pasal-1337-kuh-perdata-lt65782d076826b/>> [diakses 13 Agustus 2025].

jasa keuangan untuk menyampaikan informasi yang akurat, jujur, jelas, dan tidak menyesatkan kepada konsumen. Pasal 18 regulasi ini menekankan pentingnya transparansi, termasuk kewajiban menjelaskan seluruh klausul dalam perjanjian sebelum konsumen menandatangani. Dengan demikian, klausul masa tunggu yang tidak dijelaskan secara memadai atau disampaikan dengan bahasa teknis yang sulit dipahami berpotensi melanggar kewajiban transparansi yang diatur OJK.⁵⁴

POJK No. 69/POJK.05/2016 tentang Penyelenggaraan Usaha Perasuransian juga relevan untuk mengkaji keberadaan klausul masa tunggu. Pasal 36 peraturan ini mengatur bahwa proses penanganan klaim harus dilakukan secara cepat, sederhana, mudah diakses, dan adil. Walaupun peraturan ini tidak secara eksplisit mengatur batas waktu masa tunggu, prinsip yang terkandung di dalamnya dapat menjadi tolok ukur untuk menilai apakah masa tunggu yang diberlakukan perusahaan sejalan dengan tujuan perlindungan konsumen.⁵⁵ Apabila penerapan masa tunggu justru menghambat pemenuhan prinsip cepat dan adil, maka klausul tersebut layak untuk dipertanyakan dari sisi kesesuaian dengan peraturan perundang-undangan.

Jika dikaji lebih jauh, keberadaan klausul masa tunggu yang kaku justru berpotensi menabrak semangat Pasal 36 POJK tersebut. Proses klaim yang cepat tidak akan tercapai jika perusahaan asuransi berlindung di balik

⁵⁴ Aad Rusyad Nurdin, "Kajian Peraturan Perlindungan Konsumen Di Sektor Perbankan," *Jurnal Hukum & Pembangunan*, 48.2 (2018), 299 <<https://doi.org/10.21143/jhp.vol48.no2.1665>>.

⁵⁵ Debbi Chyntia Ovami Tri Reni Novita, M. Faisal Husna, *Klaim Asuransi Kesehatan* (Medan: LPPM UMN AW, 2023).

klausul masa tunggu untuk menunda pemenuhan kewajiban. Demikian pula, aspek keadilan tidak akan terlaksana apabila konsumen yang secara nyata berhak atas manfaat asuransi justru kehilangan haknya hanya karena terikat oleh klausul yang diberlakukan secara sepihak. Dengan kata lain, klausul masa tunggu yang tidak disertai pengecualian logis berpotensi bertentangan dengan prinsip perlindungan konsumen yang menjadi roh utama peraturan OJK.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) juga memberikan kerangka hukum yang dapat digunakan untuk menilai klausul masa tunggu. Pasal 4 UUPK memberikan hak kepada konsumen untuk mendapatkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, serta hak untuk didengar pendapat dan keluhannya.⁵⁶ Lebih jauh, Pasal 18 UUPK melarang pelaku usaha untuk membuat atau mencantumkan klausul baku yang menyatakan pengalihan tanggung jawab atau pembatasan hak konsumen. Apabila klausul masa tunggu dianggap mengurangi hak konsumen secara tidak proporsional, maka klausul tersebut dapat dinilai bertentangan dengan ketentuan UUPK.⁵⁷

Dari sudut pandang hukum perjanjian, klausul masa tunggu juga harus memenuhi prinsip keseimbangan hak dan kewajiban. Asas

⁵⁶ Rochani Urip Salami, I Ketut Karmi Nurjaya, dan Krisnhoe Kartika, "Penerapan Pasal 4 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pada Jasa Pengiriman Dokumen Di Pt. Kerta Gaya Pusaka Perwakilan Purwokerto," *Jurnal Dinamika Hukum*, 8.2 (2013), 145–53 <<https://doi.org/10.20884/1.jdh.2008.8.2.57>>.

⁵⁷ Agus Suwandono et al., "Penyuluhan Hukum Mengenai Larangan Pencantuman Klausula Baku Bagi Pelaku Usaha dalam Rangka Mewujudkan Pelindungan Konsumen," *PaKMas: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4.1 (2024), 242–51 <<https://doi.org/10.54259/pakmas.v4i1.2869>>.

keseimbangan ini menuntut agar kedua belah pihak memiliki posisi yang setara dalam perjanjian. Jika klausul masa tunggu disusun secara sepihak oleh perusahaan asuransi tanpa memberikan ruang negosiasi kepada calon pemegang polis, maka klausul tersebut dapat dikategorikan sebagai klausul baku.⁵⁸ Menurut Pasal 1 angka 10 UUPK, klausul baku adalah setiap aturan atau ketentuan yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam dokumen atau perjanjian, yang mengikat dan wajib dipatuhi oleh konsumen. Sifat sepihak inilah yang sering menimbulkan potensi ketidakadilan dalam penerapan masa tunggu. Penting juga untuk meninjau klausul masa tunggu dari perspektif asas *contra proferentem* yang diakui dalam hukum perjanjian internasional dan diadopsi secara implisit dalam praktik hukum di Indonesia. Asas ini menyatakan bahwa apabila terjadi ambiguitas dalam kontrak, maka penafsiran yang dipilih adalah yang paling menguntungkan pihak yang tidak menyusun kontrak, dalam hal ini pemegang polis atau ahli waris.⁵⁹ Apabila klausul masa tunggu disusun dengan bahasa yang multitafsir, maka seharusnya penafsirannya dilakukan dengan cara yang melindungi kepentingan konsumen. Namun dalam praktik, perusahaan lebih sering menggunakan ambiguitas bahasa sebagai justifikasi untuk menolak klaim. Kondisi ini memperlihatkan perlunya penguatan asas *contra proferentem*

⁵⁸ Intanida, “Rekonstruksi Regulasi Perjanjian Financing Agen Asuransi Jiwa yang Berbasis Nilai Keadilan” (Universitas Islam Sultan Agung Semarang, 2023).

⁵⁹ Wasis Singgih Sasono dan Isharyanto Isharyanto, “Prinsip Contra Proferentem pada Banker Clause (Studi Pada Putusan Pengadilan Tinggi Nomor 64/PDT/2016/ PT PAL),” *Jurnal Hukum dan Pembangunan Ekonomi*, 11.2 (2023), 184 <<https://doi.org/10.20961/hpe.v11i2.66709>>.

dalam putusan-putusan peradilan maupun kebijakan regulator, agar asas tersebut benar-benar berfungsi melindungi pihak yang lemah.

Sangat perlu untuk diperhatikan bahwa hingga saat ini belum terdapat yurisprudensi di Indonesia yang secara tegas mengatur mengenai lamanya masa tunggu yang dianggap wajar. Ketidadaan pedoman ini memberikan keleluasaan kepada perusahaan asuransi untuk menetapkan durasi masa tunggu sesuai kebijakan internalnya. Kondisi ini membuka potensi terjadinya penyalahgunaan, terutama jika masa tunggu ditetapkan terlalu panjang atau tanpa pengecualian yang memadai. Kekosongan pengaturan inilah yang menuntut adanya interpretasi hukum yang berpihak kepada perlindungan konsumen.⁶⁰ Dengan melihat berbagai dasar hukum di atas, dapat dipahami bahwa klausul masa tunggu pada dasarnya sah selama disepakati oleh para pihak dan tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, prinsip perlindungan konsumen, maupun asas-asas umum hukum perjanjian.

Klausul masa tunggu juga perlu dikaitkan dengan prinsip itikad baik (*good faith*) dalam perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPdata.⁶¹ Penerapan klausul yang bersifat kaku tanpa mempertimbangkan keadaan konkret dapat dipandang bertentangan dengan asas itikad baik, karena menutup kemungkinan terwujudnya keadilan

⁶⁰ Alya Anindita Maheswari, "Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui E-Commerce Lintas Negara," *Jurnal Education and Development*, 11.2 (2023), 162–73 <<https://doi.org/10.37081/ed.v11i2.4714>>.

⁶¹ Gracia Putri dan Gunardi Lie, "Implementasi Prinsip Utmost Good Faith oleh Perusahaan Asuransi dalam Masa PKPU Terhadap Hak Pemegang Polis," *UNES Law Review*, 6.2 (2023), 5176–85 <<https://review-unes.com/index.php/law/article/view/1343%0Ahttps://review-unes.com/index.php/law/article/download/1343/1064>>.

substantif bagi konsumen. Misalnya, ketika ahli waris mengajukan klaim atas kematian tertanggung yang sama sekali tidak berhubungan dengan risiko yang dimaksudkan untuk dilindungi melalui masa tunggu, namun tetap ditolak secara mutlak. Situasi semacam ini menegaskan perlunya interpretasi progresif terhadap klausul masa tunggu agar tidak bertentangan dengan tujuan asuransi jiwa sebagai instrumen perlindungan. Oleh sebab itu, idealnya klausul masa tunggu di Indonesia diatur melalui regulasi turunan yang lebih teknis, baik berupa Peraturan OJK maupun standar polis asuransi jiwa yang berlaku nasional. Aturan tersebut seharusnya menetapkan secara jelas mengenai jangka waktu maksimum masa tunggu, kondisi-kondisi yang dapat menjadi pengecualian, serta kewajiban perusahaan asuransi untuk menyampaikan informasi dengan bahasa yang mudah dipahami dan transparan kepada calon pemegang polis.⁶² Kejelasan pengaturan ini akan menciptakan keseimbangan yang lebih proporsional antara kepentingan pelaku usaha dan perlindungan hak konsumen, serta sekaligus mengurangi risiko terjadinya penyalahgunaan klausul masa tunggu di masa mendatang.

Urgensi pengaturan klausul masa tunggu melalui regulasi turunan sesungguhnya tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis administrasi semata, melainkan juga berhubungan langsung dengan pembangunan kepercayaan publik terhadap industri asuransi secara keseluruhan. Tanpa adanya standar nasional yang baku mengenai lamanya masa tunggu, kondisi pengecualian, serta kewajiban penjelasan yang jelas, masyarakat akan tetap

⁶² Latihifa Rabbaniyah, "Transparansi Terhadap Pemberian Kewajiban Informasi di Dalam Polis Asuransi Ditinjau Dari Perlindungan Konsumen" (Universitas Sriwijaya, 2025).

menempatkan perusahaan asuransi sebagai pihak yang dominan dengan potensi menekan atau membatasi hak-hak konsumen. Situasi semacam ini menimbulkan kesenjangan struktural antara pelaku usaha dan konsumen yang pada akhirnya dapat mereduksi tujuan utama asuransi sebagai instrumen perlindungan dan pemerataan risiko. Oleh karena itu, regulasi turunan yang lebih rinci dan komprehensif sangat diperlukan untuk menciptakan keseimbangan hukum dan memperkuat posisi tawar konsumen.

Regulasi yang secara tegas mengatur klausul masa tunggu akan berfungsi sebagai pedoman hukum yang konkret dalam mencegah timbulnya sengketa antara konsumen dan perusahaan asuransi.⁶³ Selama ini, sengketa terkait klaim asuransi umumnya berakar pada perbedaan pemahaman mengenai klausul dalam polis, termasuk ketentuan masa tunggu. Dengan adanya standar yang pasti, baik konsumen maupun perusahaan asuransi memiliki rujukan yang sama dalam menafsirkan klausul tersebut, sehingga potensi terjadinya konflik dapat ditekan sejak awal. Hal ini sejalan dengan prinsip kepastian hukum yang menuntut adanya norma yang jelas, konsisten, dan dapat diprediksi penerapannya.⁶⁴ Kepastian hukum memberikan landasan bagi konsumen untuk memperkirakan tindakan hukum yang dapat diambil jika terjadi sengketa, sekaligus

⁶³ Oktavia Adi Roesnia, Tsabita Az Zahra, dan Arsyah Ghaniyyah Hariyadi, "Hak dan Perlindungan Konsumen pada Produk Asuransi Jiwa: Perspektif Regulasi dan Praktik di Indonesia," *Jurnal Hukum, Administrasi Publik dan Negara*, 2.2 (2025), 176–85.

⁶⁴ Cantika Tresna Rahayu et al., "Perlindungan Hukum Terhadap Pihak yang Dirugikan Dalam Wanprestasi," *Media Hukum Indonesia (MHI) Published by Yayasan Daarul Huda Krueng Mane*, 2.4 (2024), 138 <<https://doi.org/10.5281/zenodo.14058588>>.

memberikan jaminan bagi perusahaan bahwa kewajiban yang mereka jalankan selaras dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Terlepas dari hal tersebut, ketiadaan aturan yang rinci terkait masa tunggu juga membuka ruang bagi praktik yang bersifat diskriminatif. Perusahaan asuransi memiliki keleluasaan untuk menentukan lamanya masa tunggu yang berbeda antarproduk atau antarjenis konsumen tanpa dasar yang objektif dan proporsional. Misalnya, masa tunggu pada produk tertentu ditetapkan lebih panjang semata-mata untuk mengurangi risiko perusahaan, tanpa memperhatikan kebutuhan nyata konsumen yang mendesak terhadap manfaat perlindungan asuransi. Praktik seperti ini jelas tidak sejalan dengan asas keadilan substantif, karena menempatkan konsumen dalam posisi yang lebih dirugikan dibandingkan pelaku usaha.⁶⁵ Prinsip keadilan menuntut adanya keseimbangan hak dan kewajiban, sehingga perbedaan perlakuan hanya dapat dibenarkan apabila memiliki dasar yang rasional, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Unsur penting dalam pengaturan klausul masa tunggu juga erat kaitannya dengan perlindungan terhadap kelompok konsumen yang rentan, khususnya masyarakat dengan tingkat literasi keuangan yang rendah. Dalam praktik, masih banyak konsumen yang menandatangani polis asuransi tanpa memahami secara utuh konsekuensi dari klausul masa tunggu. Hal ini sering kali terjadi karena bahasa yang digunakan dalam polis bersifat teknis dan sulit dipahami, sementara penjelasan dari agen asuransi sering diberikan

⁶⁵ Abi Jumroh Harahap, "Tinjauan Hukum Praktik Bisnis Berkeadilan Melalui Peningkatan Aksesibilitas Konsumen," *De Lega Lata*, 2.1 (2017), 1–22.

secara terbatas atau bahkan tidak disampaikan sama sekali.⁶⁶ Tanpa adanya kewajiban hukum yang menuntut perusahaan untuk menyampaikan informasi dengan cara yang sederhana, jelas, dan transparan, konsumen awam akan tetap berada pada posisi yang lemah serta rentan mengalami kerugian. Dengan demikian, regulasi yang lebih detail tidak hanya penting untuk melindungi kepentingan industri, tetapi juga memiliki nilai sosial yang signifikan dalam menjamin hak masyarakat luas agar tidak terjebak dalam perjanjian yang merugikan. Regulasi mengenai klausul masa tunggu yang jelas dan rinci akan memperkuat legitimasi industri asuransi di mata publik. Kepercayaan masyarakat terhadap industri asuransi sangat ditentukan oleh sejauh mana perusahaan dianggap adil, jujur, dan transparan dalam menjalankan kewajibannya.⁶⁷ Apabila klausul masa tunggu diatur dengan standar yang ketat dan implementasinya diawasi secara konsisten, maka persepsi publik terhadap perusahaan asuransi akan bergeser menjadi lebih positif. Dengan demikian, regulasi turunan mengenai klausul masa tunggu tidak hanya berfungsi sebagai instrumen perlindungan hukum bagi konsumen, tetapi juga menjadi strategi jangka panjang untuk membangun reputasi industri yang sehat, kredibel, dan berkelanjutan.

Pengaturan klausul masa tunggu melalui regulasi turunan juga harus dipahami dalam kerangka teori hukum, khususnya teori kepastian

⁶⁶ Kencana Verawati et al., “Kesulitan Perusahaan Jasa Transportasi Dalam Melakukan Klaim Kerusakan Barang Oleh Pihak Asuransi Pada PT GXX,” *Action Research Literate*, 8.10 (2024), 2986–93 <<https://doi.org/10.46799/ar.v8i10.2222>>.

⁶⁷ Diva Rizky Ramadhani Siregar dan Ahmad Ansyari Siregar, “Efektivitas Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (Ojk) Dalam Menjamin Perlindungan Hukum Bagi Pemegang Polis Asuransi,” *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran*, 7 (2024), 10620.

hukum dan teori keadilan. Kedua teori ini menjadi fondasi normatif yang dapat menjelaskan mengapa regulasi teknis mengenai klausul masa tunggu sangat mendesak untuk dibentuk. Dari perspektif teori kepastian hukum, klausul masa tunggu yang tidak memiliki standar nasional menimbulkan ketidakpastian dalam hubungan hukum antara perusahaan asuransi dan pemegang polis. Kepastian hukum menuntut adanya norma yang jelas, konsisten, serta dapat diprediksi penerapannya, sehingga masyarakat mengetahui hak dan kewajibannya secara pasti.⁶⁸ Namun, dalam praktik asuransi jiwa di Indonesia, durasi masa tunggu ditetapkan berbeda-beda antarperusahaan, bahkan antarproduk dalam perusahaan yang sama, tanpa adanya pedoman umum yang membatasi lamanya periode tersebut. Kondisi ini membuat konsumen sulit memperkirakan apakah klaimnya akan diterima atau ditolak ketika peristiwa yang diasuransikan terjadi pada periode tertentu. Situasi ini jelas bertentangan dengan esensi kepastian hukum, karena menimbulkan ambiguitas serta memberikan ruang terlalu luas bagi perusahaan untuk menafsirkan klausul sesuai kepentingannya sendiri. Dengan adanya regulasi turunan yang menetapkan batasan waktu, pengecualian yang sah, serta kewajiban transparansi, konsistensi norma dengan praktik lapangan dapat tercapai. Hal ini sekaligus memberikan jaminan bahwa asuransi benar-benar berfungsi sebagai instrumen perlindungan hukum, bukan sekadar kontrak bisnis yang rawan disalahgunakan.

⁶⁸ Aditya Yuli Sulistyawan Mrio Julyano, "Pemahaman Terhadap Asas Kepastian Hukum Melalui Konstruksi Penalaran Positivisme Hukum," *Jurnal Crepido*, 2019 <<https://doi.org/10.2753/RUP1061-1940040317>>.

Dari perspektif teori keadilan, keberadaan klausul masa tunggu yang kaku dan tanpa standar juga berpotensi melanggar prinsip keseimbangan antara hak dan kewajiban para pihak. Keadilan menuntut agar dalam setiap hubungan hukum tidak ada pihak yang dirugikan secara tidak proporsional.⁶⁹ Dalam konteks asuransi jiwa, perusahaan berada pada posisi yang lebih kuat baik dari sisi pengetahuan maupun kekuasaan untuk menyusun kontrak. Sebaliknya, pemegang polis maupun ahli waris cenderung berada dalam posisi lemah, dengan literasi keuangan yang terbatas serta kebutuhan mendesak terhadap manfaat asuransi.⁷⁰ Ketika perusahaan menggunakan klausul masa tunggu sebagai alasan absolut untuk menolak klaim tanpa mempertimbangkan keadaan konkret, maka konsumen akan menanggung kerugian yang jauh lebih besar dibandingkan risiko yang sebenarnya dilindungi asuransi. Regulasi turunan yang lebih rinci berfungsi untuk menutup kesenjangan ini dengan menciptakan mekanisme yang proporsional, sehingga hak konsumen tetap terlindungi tanpa menghilangkan fungsi manajemen risiko perusahaan.

Sedangkan secara teori keadilan juga menekankan aspek pemulihan non-materiil, seperti rasa aman, kepastian, dan penghormatan terhadap hak konsumen.⁷¹ Dalam sengketa asuransi, kerugian konsumen bukan hanya

⁶⁹ Bahder Johan Nasution, “Kajian Filosofis Tentang Konsep Keadilan Dari Pemikiran Klasik Sampai Pemikiran Modern,” *Yustisia Jurnal Hukum*, 3.2 (2014) <<https://doi.org/10.20961/yustisia.v3i2.11106>>.

⁷⁰ Deny Susanto, “Penguatan Fungsi Kepatuhan Perusahaan Asuransi Jiwa Dalam Program Penjaminan Polis” (Universitas Jayabaya Jakarta, 2024).

⁷¹ Nanda Kiki Permana dan Muh. Jufri Ahmad, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Ketidaksesuaian Spesifikasi Kendaraan Bermotor Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,” *COURT REVIEW: Jurnal Penelitian Hukum (e-ISSN: 2776-1916)*, 5.03 (2024), 115–29 <<https://doi.org/10.69957/cr.v5i03.1820>>.

terkait hilangnya manfaat finansial, tetapi juga terkait hilangnya kepercayaan terhadap lembaga asuransi sebagai penyedia perlindungan. Apabila klausul masa tunggu diberlakukan secara sepihak tanpa pengecualian, konsumen merasa tidak dihargai dan semakin skeptis terhadap fungsi asuransi.⁷² Oleh karena itu, penerapan prinsip keadilan dalam regulasi turunan dapat mencegah kondisi ini, dengan memberikan jaminan bahwa setiap klaim akan dinilai secara objektif, transparan, dan dengan memperhatikan kondisi khusus yang dihadapi konsumen.

Dengan demikian, urgensi pengaturan klausul masa tunggu melalui regulasi turunan tidak hanya bersifat praktis tetapi juga memiliki dasar teoritis yang kuat. Dari sisi kepastian hukum, regulasi memberikan standar yang konsisten dan dapat diprediksi; sementara dari sisi keadilan, regulasi menjamin adanya keseimbangan hak serta perlindungan yang nyata bagi konsumen. Kombinasi antara kepastian hukum dan keadilan inilah yang akan menciptakan sistem asuransi jiwa yang lebih kredibel, transparan, dan berkelanjutan. Pada akhirnya, keberadaan regulasi turunan mengenai klausul masa tunggu bukan hanya mendukung perlindungan konsumen, tetapi juga memperkuat legitimasi industri asuransi di mata publik, sekaligus mendukung pembangunan sistem hukum yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

⁷² Claudia G Melik dan Akhmad B Cahyono, "Akibat Hukum Pembatalan Perjanjian Asuransi karena Pelanggaran Prinsip Utmost Good Faith: Studi Komparatif Indonesia, Inggris, Prancis, dan Amerika Serikat," *Lex Patrimonium*, 4.1 (2025), 7.