

Analisis Hukum terhadap Janji Asuransi yang Tidak Realistis: Perlindungan Hukum Bagi Nasabah

Herbin Saragi^{1*}, Rangga Aufar², Dina Napitupulu³

^{1,2,3} Universitas Kristen Indonesia, Indonesia

Email: herbin_saragi@yahoo.com, Rangga_aufar@gmail.com,
Dina_Napitupulu@uki.ac.id

Abstrak

Perusahaan asuransi sering kali menggunakan janji manfaat yang menarik sebagai strategi pemasaran untuk menarik minat calon nasabah. Namun, dalam beberapa kasus, janji-janji ini tidak realistis dan tidak dapat dipenuhi, yang akhirnya merugikan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis aspek hukum yang mengatur janji-janji asuransi yang tidak realistis dan dampaknya terhadap perlindungan hukum bagi nasabah di Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif, penelitian ini mengkaji peraturan perundang-undangan yang berlaku, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, serta kasus-kasus yang terjadi di Indonesia terkait janji asuransi yang tidak masuk akal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun terdapat regulasi yang melindungi konsumen, praktik penjualan asuransi yang tidak transparan masih sering terjadi. Penelitian ini merekomendasikan agar perusahaan asuransi meningkatkan transparansi dan pemerintah memperketat pengawasan demi memastikan hak-hak nasabah terlindungi dengan baik.

Keyword: Janji Asuransi, Perlindungan Konsumen, Hukum Asuransi

Abstract

Insurance companies often use attractive promises of benefits as a marketing strategy to attract potential customers. However, in some cases, these promises are unrealistic and cannot be fulfilled, which ultimately harms the client. This study aims to analyze the legal aspects that regulate unrealistic insurance promises and their impact on legal protection for customers in Indonesia. This study uses normative juridical methods, this study examines applicable laws and regulations, such as Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and Law Number 40 of 2014 concerning Insurance, as well as cases that occur in Indonesia related to unreasonable insurance promises. The results of the study show that despite regulations that protect consumers, the practice of selling insurance that is not transparent still often occurs. The study recommends that insurance companies increase transparency and the government tighten supervision to ensure that customer rights are well protected.

Keywords: Insurance Promise, Consumer Protection, Insurance Law

Pendahuluan

Industri asuransi memiliki peran penting dalam memberikan jaminan perlindungan finansial kepada masyarakat (Rastuti, 2016). Namun, seringkali perusahaan asuransi menjanjikan manfaat yang tidak masuk akal kepada nasabahnya, baik dalam bentuk imbal balik yang berlebihan maupun keuntungan yang tidak realistis. Hal ini berpotensi menyesatkan nasabah yang kurang memahami secara mendalam ketentuan asuransi. Perlindungan hukum bagi nasabah dalam konteks janji-janji yang tidak masuk akal ini menjadi penting untuk diteliti lebih lanjut, mengingat dampak negatif yang dapat terjadi terhadap nasabah apabila janji tersebut tidak dapat dipenuhi (Simarmata, 2019). Oleh karena itu, kajian terhadap aspek hukum terkait janji asuransi yang tidak realistis sangat diperlukan (Yudha, 2018).

Dalam dunia asuransi, promosi dan janji produk sering kali menjadi alat penting untuk menarik minat calon nasabah (Anthonia, 2015). Akan tetapi, dalam beberapa kasus, janji-janji tersebut tidak sesuai dengan kenyataan atau bahkan sulit untuk direalisasikan. Janji-janji asuransi yang tidak realistis berpotensi mengarah pada tindakan penipuan atau pelanggaran hak-hak konsumen, terutama ketika perusahaan asuransi tidak mampu memenuhi janjinya (Simarmata, 2019). Hal ini menimbulkan pertanyaan mengenai perlindungan hukum bagi nasabah yang menjadi korban janji asuransi yang menyesatkan (Putri, 2023).

Ketentuan hukum yang melindungi nasabah telah diatur dalam beberapa undang-undang di Indonesia, seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan peraturan terkait asuransi (Marliza & Prasentiono, 2014). Namun, dalam praktiknya, implementasi hukum tersebut sering kali tidak optimal. Sebagian besar nasabah mungkin tidak memahami hak-hak mereka atau cara mendapatkan perlindungan hukum ketika janji yang diberikan oleh perusahaan asuransi tidak terpenuhi (Barkatullah, 2017). Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada analisis hukum mengenai janji asuransi yang tidak realistis dan implikasinya bagi perlindungan hukum nasabah (Adelia, 2018).

Pada tahun 2021, banyak nasabah produk unit link dari beberapa perusahaan asuransi besar di Indonesia mengajukan tuntutan hukum karena merasa dirugikan oleh janji-janji yang tidak realistis mengenai potensi keuntungan investasi mereka. Mereka mengklaim bahwa agen asuransi menjanjikan pengembalian investasi yang sangat menguntungkan tanpa memberikan penjelasan yang cukup mengenai risiko yang terlibat (Sirait, 2020). Banyak nasabah akhirnya mengalami kerugian karena nilai investasi mereka merosot jauh di bawah yang diharapkan (Fauzi, 2019).

Dalam kasus ini, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) terlibat dalam mediasi antara nasabah dan perusahaan asuransi (Edrisy, 2023). OJK mengeluarkan beberapa aturan baru yang memperketat pengawasan terhadap penjualan produk unit link,

termasuk kewajiban bagi perusahaan asuransi untuk memberikan penjelasan yang lebih transparan dan rinci mengenai risiko produk asuransi yang dikombinasikan dengan investasi (Ajib, 2019);(Sari, 2019);.

Kasus lainnya melibatkan produk asuransi jiwa yang menjanjikan pengembalian premi penuh jika tidak ada klaim yang diajukan dalam jangka waktu tertentu (Suryono, Fakultas, Universitas, & Maret, 2022). Namun, banyak nasabah yang merasa dirugikan karena pada saat mengajukan klaim pengembalian premi, ternyata terdapat syarat-syarat tambahan yang tidak dijelaskan secara rinci pada saat penjualan produk (Santi, Budiharto, & Saptono, 2017). Akibatnya, banyak nasabah yang tidak dapat memperoleh pengembalian premi yang dijanjikan. Kasus ini menyoroti pentingnya transparansi dalam penyampaian informasi kepada nasabah. Agen asuransi sering kali hanya menekankan sisi positif dari produk tanpa menjelaskan secara rinci mengenai syarat dan ketentuan yang berlaku. Hal ini bertentangan dengan prinsip-prinsip perlindungan konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Dari kedua studi kasus di atas, dapat dilihat bahwa janji asuransi yang tidak realistis dapat menimbulkan konsekuensi hukum bagi perusahaan asuransi. Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan hak kepada nasabah untuk mendapatkan ganti rugi apabila mereka dirugikan oleh informasi yang menyesatkan. Di sisi lain, perusahaan asuransi memiliki tanggung jawab hukum untuk menyampaikan informasi yang akurat, jelas, dan tidak menyesatkan mengenai produk yang ditawarkan.

Dalam kasus unit link, agen asuransi sering kali tidak memberikan informasi yang memadai mengenai risiko yang terlibat dalam produk yang dikombinasikan dengan investasi. Hal ini bertentangan dengan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mengharuskan pelaku usaha memberikan informasi yang jelas dan jujur kepada konsumen. Nasabah yang merasa dirugikan dapat menuntut perusahaan asuransi berdasarkan pelanggaran terhadap hak konsumen.

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah untuk Menganalisis ketentuan hukum yang mengatur janji asuransi yang tidak realistis di Indonesia; 2) untuk Mengidentifikasi dampak hukum terhadap perusahaan asuransi yang menjanjikan manfaat yang tidak masuk akal kepada nasabah; 3) Untuk Mengkaji perlindungan hukum yang dapat diberikan kepada nasabah yang menjadi korban janji asuransi yang tidak realistis?

Penelitian ini bertujuan untuk Menganalisis ketentuan hukum yang mengatur janji-janji asuransi yang tidak realistis di Indonesia; 2) Mengidentifikasi akibat hukum yang dapat dikenakan pada perusahaan asuransi yang memberikan janji tidak masuk akal kepada nasabah; 3) Mengkaji perlindungan hukum bagi nasabah yang dirugikan akibat janji asuransi yang tidak realistis. Manfaat dari penelitian ini adalah untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam

mengenai perlindungan hukum bagi nasabah yang menjadi korban janji asuransi yang tidak realistis.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif, dengan pendekatan perundang-undangan dan studi kasus. Data primer diperoleh dari undang-undang, peraturan, dan kebijakan terkait industri asuransi di Indonesia, sedangkan data sekunder dikumpulkan dari literatur, jurnal ilmiah, dan laporan penelitian sebelumnya yang relevan. Analisis data dilakukan secara kualitatif untuk mendapatkan pemahaman mendalam mengenai perlindungan hukum bagi nasabah dalam kasus janji asuransi yang tidak realistis.

Hasil dan Pembahasan

Perusahaan asuransi sering kali memasarkan produknya dengan menjanjikan manfaat atau imbal balik yang berlebihan, yang dalam banyak kasus tidak realistis. Hal ini menimbulkan persoalan hukum karena janji yang tidak dapat dipenuhi oleh perusahaan asuransi dapat menimbulkan kerugian finansial dan moral bagi nasabah. Di Indonesia, masalah janji yang tidak masuk akal dalam produk asuransi telah menjadi sorotan.

Konsumen sering kali menerima informasi yang tidak jelas atau menyesatkan mengenai manfaat polis yang mereka beli. Salah satu contohnya adalah janji pengembalian premi penuh pada produk asuransi yang ternyata tidak dilengkapi dengan penjelasan detail mengenai syarat dan ketentuannya. Akibatnya, banyak nasabah merasa dirugikan ketika mereka tidak mendapatkan manfaat sebagaimana yang dijanjikan pada saat pembelian.

Regulasi Asuransi di Indonesia

Sebelum membahas lebih dalam tentang janji asuransi yang tidak realistis, penting untuk memahami kerangka hukum yang mengatur industri asuransi di Indonesia. Beberapa peraturan utama yang mengatur asuransi di Indonesia meliputi: 1) Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, yang mengatur tentang tata kelola dan pengawasan terhadap perusahaan asuransi. 2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang memberikan hak kepada konsumen (nasabah) untuk mendapatkan informasi yang jelas dan benar tentang produk yang ditawarkan. 3) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), sebagai badan yang bertanggung jawab atas pengawasan industri keuangan, termasuk asuransi.

Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Asuransi

Perlindungan hukum bagi konsumen dalam industri asuransi diatur oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen, di mana konsumen berhak mendapatkan informasi yang jelas, benar, dan tidak menyesatkan mengenai produk yang mereka

beli. Janji asuransi yang tidak realistis dapat dikategorikan sebagai tindakan penipuan atau pelanggaran hak konsumen. Menurut Pasal 8 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang: 1) Tidak sesuai dengan janji atau deskripsi yang dinyatakan dalam iklan. 2) Tidak sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam undang-undang yang berlaku. Dengan demikian, perusahaan asuransi yang menjanjikan manfaat tidak realistis dapat dianggap melanggar hak-hak konsumen dan dapat dituntut secara hukum.

Terdapat beberapa kasus di Indonesia di mana janji asuransi dianggap tidak realistis, sehingga menimbulkan kerugian bagi nasabah. Salah satu kasus yang cukup mencolok adalah yang melibatkan produk asuransi unit link, yaitu produk asuransi yang dikombinasikan dengan investasi. Banyak nasabah merasa tertipu karena mereka dijanjikan keuntungan investasi yang besar, tetapi ternyata hasilnya jauh di bawah harapan. Beberapa perusahaan asuransi terlibat dalam kasus ini, di mana nasabah menuntut pengembalian dana atau ganti rugi.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis hukum dan studi kasus, dapat disimpulkan bahwa janji asuransi yang tidak realistis, baik dalam bentuk pengembalian premi maupun janji investasi yang menguntungkan, dapat menyesatkan dan merugikan nasabah. Meskipun undang-undang yang ada, seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Perasuransian, memberikan landasan hukum yang kuat untuk melindungi nasabah, praktik janji yang berlebihan dan tidak transparan masih sering terjadi. Perusahaan asuransi memiliki tanggung jawab untuk memberikan informasi yang jelas, jujur, dan tidak menyesatkan. Di sisi lain, nasabah harus lebih kritis dan memahami syarat serta ketentuan yang berlaku pada produk asuransi yang mereka beli.

Kasus-kasus yang terjadi, seperti masalah pengembalian premi dan janji unit link yang tidak realistis, menunjukkan adanya kelemahan dalam penyampaian informasi dan pelaksanaan regulasi di lapangan. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) telah melakukan berbagai upaya untuk memperbaiki masalah ini, termasuk memperketat pengawasan dan mengeluarkan peraturan baru. Namun, masih diperlukan peningkatan edukasi bagi konsumen dan penguatan pengawasan terhadap agen asuransi dalam proses penjualan.

BIBLIOGRAFI

Adelia, Yoana. (2018). *Tanggung Jawab PT. Jasa Raharja Dalam Membayarkan Ganti Rugi Atas Asuransi Terhadap Ahli Waris Ditinjau Dari Undang-undang No. 34 Tahun 1964 Tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Di Pekanbaru*. Universitas

Islam Riau.

- Ajib, Muhammad. (2019). *Asuransi syariah*.
- Anthonia, Stephanie. (2015). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Penyalahgunaan Promo Berhadiah Yang Dilakukan Oleh Pelaku Usaha. *Jurnal Hukum Prodi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Untan (Jurnal Mahasiswa S1 Fakultas Hukum) Universitas Tanjungpura*, 3(4).
- Barkatullah, Abdul Halim. (2017). *Framework Sistem Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia*. Nusa Media.
- Edrisy, Ibrahim Fikma. (2023). *Hukum Asuransi*. Pusaka Media.
- Fauzi, Wetria. (2019). *Hukum Asuransi di Indonesia*. Padang. Andalas University Press.
- Ichsan, Reza Nurul. (2020). Pengaruh Sistem
- Marliza, Erma Noor, & Prasetyono, Prasetyono. (2014). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Terjadinya Kondisi Financial Distress Perusahaan Asuransi (Studi Pada Perusahaan Asuransi Umum Yang Terdaftar Di Direktori Perasuransian Indonesia Tahun 2008-2012)*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis.
- Putri, Silmi Sudrajat. (2023). *Perlindungan Hukum Terhadap Debitor Meninggal Dunia Dengan Adanya Asuransi Atas Peminjaman Dengan Agunan Surat Keputusan Pensiun Pegawai Negeri Sipil Di Bank Bni Jalan Perintis Kemerdekaan Kota Bandung Dihubungkan Dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998*. FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS PASUNDAN.
- Rastuti, Tuti. (2016). *Aspek Hukum perjanjian asuransi*. MediaPressindo.
- Santi, Ernama, Budiharto, Budiharto, & Saptono, Hendro. (2017). Pengawasan otoritas jasa keuangan terhadap financial technology (peraturan otoritas jasa keuangan nomor 77/pojk. 01/2016). *Diponegoro Law Journal*, 6(3), 1–20.
- Sari, Annisa Arifka. (2019). Peran Otoritas Jasa Keuangan Terhadap Pengawasan Lembaga Keuangan di Indonesia. *Jurnal Gagasan Hukum*, 1(02), 177–188.
- Simarmata, Reinaldus. (2019). *Pelaksanaan Pembayaran Ganti Kerugian Asuransi Jiwa Kesehatan Di PT Prudential PRU Diamond-pd 1 Cabang Padang Ditinjau Berdasarkan Undangundang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian*. Universitas Islam Riau.
- Sirait, Maya. (2020). *Sistem Operasional Asuransi Syariah Dalam Pandangan Muhammad Syakir Sula*. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
- Suryono, Arief, Fakultas, Dosen, Universitas, Hukum, & Maret, Sebelas. (2022). Tanggung Jawab Penanggung dalam Asuransi Tanggung Jawab Hukum. *Privat Law*, 10(April), 1–12.
<https://doi.org/https://doi.org/10.20961/privat.v10i1.60460>
- Yudha, Muhammad Kartika. (2018). *PENOLAKAN KLAIM ASURANSI KENDARAAN YANG DIOPRASIONALKAN SEBAGAI GRABCAR MENURUT PRINSIP UTMOST GOODFAITH*. Fakultas Hukum Universitas Pasundan.