



# Regulasi Penyelenggaraan Polis Digital dalam Kerangka Perlindungan Hukum Bagi Perusahaan Asuransi dan Nasabah

Kadek Ary Purnama Dewi<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Hukum, Universitas Warmadewa, Indonesia

Correspondence address to:

Kadek Ary Purnama Dewi, Fakultas Hukum, Universitas Warmadewa, Indonesia

Email address: [aryartana2213@gmail.com](mailto:aryartana2213@gmail.com)

**Abstract.** Law Number 40 of 2014 concerning Insurance does not provide a definition of an insurance policy nor regulate the use of electronic or digital policies. In this context, the Financial Services Authority (OJK) holds the authority to establish a sound financial industry and to protect individuals who utilize insurance services. This study aims to identify and analyze the legal obligations of insurance companies in implementing digital policies and in providing protection for insurance customers under such policies. The research employs a normative legal method, focusing on the study of laws and regulations relevant to the issue. The findings indicate that the legal obligations of insurance companies in implementing digital policies are stipulated in the Regulation of the Financial Services Authority of the Republic of Indonesia Number 8 of 2024, which mandates that Insurance Companies or Sharia Insurance Companies must provide access for Policyholders, Insured Parties, or Participants to obtain and/or print copies of their Insurance Policies. Furthermore, when the Insurance Policy is issued and delivered in electronic form, the company is prohibited from requiring a printed version of the policy as part of the claim submission documents. Regarding the legal protection of insurance customers in digital policies, OJK is authorized to provide such protection by implementing preventive measures to avoid consumer losses, including safeguarding customers who use electronic or digital policies. Under the Consumer Protection Law, customers are entitled to advocacy, protection, and dispute resolution mechanisms in cases of conflicts related to electronic policies between policyholders and insurance companies.

**Keywords:** customer; digital policy; insurance company

## Pendahuluan

Asuransi pertama kali dikenal di Eropa Barat pada abad pertengahan dalam bentuk asuransi kebakaran. Seiring berkembangnya aktivitas pelayaran antarpulau pada abad ke-13 hingga ke-14, muncul pula asuransi pengangkutan laut yang berakar dari praktik Romawi dan tergolong dalam jenis asuransi kapitalis yang berorientasi pada perolehan keuntungan melalui perhitungan niaga. Sementara itu, asuransi jiwa baru mulai dikenal pada abad ke-19. Secara umum, tujuan adanya asuransi adalah untuk memberikan

perlindungan serta meminimalkan risiko kerugian yang mungkin terjadi. Selain itu, asuransi juga berfungsi sebagai sarana perlindungan dan jaminan keamanan, memberikan kepastian dengan mengurangi potensi kerusakan atau kerugian, menjadi wadah menabung, menekan tingkat risiko, serta memberikan ketenangan dalam kehidupan. (Kamarov & Prianto, 2023: 1354)

Asuransi merupakan salah satu bentuk layanan yang paling banyak dimanfaatkan oleh masyarakat. Fungsinya adalah memberikan perlindungan kepada tertanggung, baik individu maupun perusahaan, terhadap berbagai risiko yang mungkin dihadapi. Asuransi didasarkan pada suatu kesepakatan bersama antara pihak-pihak yang terlibat, yang dituangkan dalam dokumen resmi bernama polis asuransi. Polis ini berperan sebagai bukti tertulis dan dasar bagi perusahaan asuransi dalam memberikan ganti rugi atas kejadian yang tidak pasti. Kontrak asuransi memiliki peran penting karena menjadi dasar pembayaran premi serta sarana bagi tertanggung untuk menuntut kompensasi atas kerugian. Pada hakikatnya, asuransi adalah suatu mekanisme pengalihan atau transfer risiko dari satu pihak kepada pihak lain dengan dasar pembayaran premi yang besarnya disesuaikan secara proporsional dan berkeadilan. Oleh karena itu, asuransi dapat diartikan sebagai suatu bentuk perjanjian antara perusahaan asuransi dengan pemegang polis, di mana pihak perusahaan asuransi memberikan jaminan perlindungan terhadap objek, kepentingan, atau aktivitas yang berpotensi menimbulkan kerugian bagi pihak tertanggung. Melalui mekanisme ini, risiko yang semula ditanggung sendiri oleh individu atau badan usaha dapat dialihkan kepada perusahaan asuransi, sehingga memberikan rasa aman dan kepastian dalam menghadapi kemungkinan kerugian di masa mendatang. (Ningsih, 2021:53).

Asuransi di Indonesia berlandaskan pada Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian. Dalam undang-undang tersebut, asuransi atau pertanggungan diartikan sebagai perjanjian antara pihak penanggung dan pemegang polis, di mana penanggung memberikan ganti rugi atas kerugian, kerusakan, atau risiko tertentu yang dialami pemegang polis, termasuk manfaat yang timbul akibat peristiwa tidak pasti seperti kematian tertanggung. (Yohanes, Kellen & Ballo, 2024: 863).

Populasi Indonesia yang besar memungkinkan industri asuransi untuk mengumpulkan premi yang lebih tinggi dan menarik lebih banyak nasabah. Menurut Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri), per akhir Desember 2020, populasi Indonesia mencapai 271.349.889 jiwa. Data ini diperoleh dengan mengintegrasikan sensus penduduk tahun 2020 yang dilakukan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) dengan data kependudukan (Adminduk) yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Catatan Sipil, Kementerian Dalam Negeri. Besarnya jumlah penduduk ini mencerminkan potensi pasar yang sangat luas bagi berbagai sektor ekonomi, termasuk industri perasuransian, yang memiliki peranan penting dalam sistem keuangan nasional.

Dengan populasi yang besar dan tingkat kesadaran masyarakat terhadap pentingnya perlindungan finansial yang terus meningkat, Indonesia menjadi pasar yang menarik bagi investor domestik maupun asing untuk mengembangkan bisnis di bidang asuransi. Hal ini sejalan dengan tujuan pembangunan sektor jasa keuangan yang diarahkan untuk memperluas inklusi keuangan dan meningkatkan ketahanan ekonomi masyarakat melalui instrumen asuransi. Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2020, terdapat 228 entitas usaha yang bergerak di sektor perasuransian, yang mencakup perusahaan asuransi jiwa, asuransi kerugian, serta lembaga penunjang asuransi baik konvensional maupun berbasis syariah. Dari jumlah tersebut, terdapat 59 perusahaan asuransi jiwa dan 77 perusahaan asuransi kerugian yang aktif beroperasi di Indonesia (Idrus, 2023: 29). Secara analitis, kondisi ini menunjukkan bahwa sektor asuransi di Indonesia memiliki tingkat penetrasi pasar yang masih dapat ditingkatkan. Jika dibandingkan dengan jumlah penduduk, rasio kepemilikan polis asuransi masih relatif rendah, yang mengindikasikan adanya ruang pertumbuhan yang signifikan bagi industri ini. Tingginya jumlah penduduk produktif, peningkatan literasi keuangan, serta perkembangan teknologi digital yang mendukung layanan asuransi daring menjadi faktor pendorong utama ekspansi industri asuransi di masa mendatang.

Pemanfaatan teknologi informasi dalam industri asuransi telah melahirkan inovasi berupa polis elektronik atau e-polis. E-polis adalah dokumen polis asuransi dalam format digital yang dikeluarkan

oleh perusahaan asuransi untuk nasabah sebagai bukti kontrak perjanjian antara kedua belah pihak (Putri, Winarno & Budiono, 2017:115). Dalam konteks hukum, asuransi termasuk salah satu bentuk perjanjian sebagaimana diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Pasal 255 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) menegaskan bahwa “Pertanggungan harus dilakukan secara tertulis dengan akta yang disebut polis”. Ketentuan ini menunjukkan bahwa polis pada dasarnya harus dibuat dalam bentuk tertulis. Namun, seiring dengan kemajuan teknologi, kebutuhan akan transaksi yang praktis, cepat, dan efisien mendorong banyak perusahaan asuransi untuk menawarkan polis elektronik (e-polis) sebagai inovasi dalam menarik minat konsumen. Transaksi digital yang mudah dan efisien ini memberikan keuntungan tidak hanya bagi perusahaan asuransi, tetapi juga bagi nasabah atau tertanggung.

Sementara itu, dalam UU No 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian yang merupakan regulasi terbaru, tidak dijumpai definisi yang secara eksplisit menjelaskan mengenai polis. Pengertian polis sendiri masih merujuk pada Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD). Meskipun belum memiliki dasar hukum yang secara khusus mengatur, beberapa perusahaan asuransi yang ada di Indonesia telah mulai memasarkan polis elektronik (e-polis). Penerbitan e-polis ini didorong oleh pertimbangan efisiensi biaya operasional serta penghematan biaya pencetakan, yang dianggap lebih praktis dan ekonomis bagi perusahaan. (Putri, Winarno & Budiono, 2017:117).

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) adalah lembaga yang independent, dibentuk dengan tanggung jawab untuk menciptakan industri keuangan yang sehat, sebagaimana diatur dalam Pasal 1 angka 1 UU No 11 Tahun 2011 tentang OJK. Lembaga ini memiliki kewenangan dalam mengawasi dan menjaga stabilitas sektor keuangan guna melindungi masyarakat yang mempercayakan pengelolaan risiko kehidupannya kepada perusahaan asuransi. Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang OJK, tujuan utama pembentukan lembaga ini adalah untuk memastikan bahwa seluruh transaksi di sektor jasa keuangan dilaksanakan secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel serta mendukung pertumbuhan sistem keuangan yang stabil dan berkelanjutan dengan memperhatikan kepentingan konsumen (Utami, Mawarti & Haq, 2024: 104).

Sederhananya, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) bertanggung jawab untuk mengawasi berbagai industri keuangan seperti perbankan, pasar modal, reksa dana, perusahaan pembiayaan, dana pensiun, dan asuransi. Pada dasarnya, Undang-Undang OJK mengatur struktur organisasi dan penerapan sistem pengawasan dan pengaturan terhadap lembaga yang bergerak di sektor jasa keuangan. Pembentukan OJK diharapkan mampu meningkatkan efektivitas dalam menangani berbagai permasalahan yang muncul dalam sistem keuangan, sehingga dapat menjamin tercapainya stabilitas keuangan nasional serta menciptakan pengawasan yang lebih terpadu dan terintegrasi di seluruh sektor jasa keuangan (Solaiman, 2018: 61).

Selain itu, dengan diberlakukannya UU No 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (P2SK), sektor keuangan Indonesia menjadi semakin berkembang. Undang-undang ini berperan sebagai landasan hukum utama yang mengatur seluruh aktivitas di sektor keuangan nasional. Dalam konteks perasuransian, regulasi tersebut membawa dampak besar terhadap berbagai aspek, seperti ketentuan permodalan, pengelolaan dana jaminan, pelaksanaan Program Penjaminan Polis (PPP), pemisahan unit usaha (spin off), serta penerapan digitalisasi dalam industri asuransi, mulai dari penerimaan premi hingga pengaturan mengenai Usaha Bersama. Secara keseluruhan, UU P2SK menghadirkan kerangka regulasi yang lebih menyeluruh dan terpadu bagi sektor keuangan, dengan tujuan memperkuat dan mendorong pertumbuhan berkelanjutan industri asuransi di Indonesia (Direktorat Pengembangan IKNB dan Inovasi Keuangan Digital, 2023: 3).

Lebih lanjut, implementasi UU P2SK menunjukkan komitmen pemerintah dalam memperkuat integrasi dan ketahanan sektor keuangan nasional secara menyeluruh. Melalui undang-undang ini, pemerintah tidak hanya menata ulang struktur kelembagaan sektor keuangan, tetapi juga memperluas peran dan tanggung jawab lembaga-lembaga keuangan untuk memastikan terciptanya sistem yang stabil dan inklusif. Salah satu bentuk konkret dari kebijakan ini adalah perluasan mandat Lembaga Penjamin

Simpanan (LPS) dalam menjamin polis asuransi, yang sebelumnya hanya terbatas pada penjaminan simpanan nasabah di perbankan. Langkah ini diharapkan mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap industri asuransi serta memperkuat perlindungan terhadap konsumen jasa keuangan. Di sisi lain, Undang-undang ini juga menegaskan pentingnya sinergi antara Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Bank Indonesia (BI), LPS, dan Kementerian Keuangan (Kemenkeu) dalam menjaga stabilitas sistem keuangan melalui mekanisme koordinasi yang terintegrasi di bawah Komite Stabilitas Sistem Keuangan (KSSK). Dengan demikian, UU P2SK menjadi tonggak penting dalam membangun ekosistem keuangan yang tangguh, adaptif, dan berorientasi pada perlindungan masyarakat (Anggraeni & Pratomo, 2023: 2622).

Berdasarkan penjabaran di atas maka penulis tertarik untuk membahas lebih lanjut mengenai “Regulasi Penyelenggaraan Polis Digital Dalam Kerangka Perlindungan Hukum Bagi Perusahaan Asuransi dan Nasabah.”

## Metode

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif, yaitu penelitian yang menitikberatkan pada analisis terhadap norma-norma hukum yang tertuang dalam berbagai peraturan perundang-undangan serta bagaimana norma-norma tersebut dirumuskan dan diimplementasikan dalam praktik masyarakat. Metode ini sejalan dengan karakteristik ilmu hukum yang bersifat normatif-dogmatik, di mana hukum dipahami sebagai seperangkat kaidah yang mengatur perilaku. Pendekatan utama digunakan dalam penelitian ini: pendekatan perundang-undangan (undang-undangan pendekatan) dan pendekatan konseptual (konseptual pendekatan). Pendekatan perundang-undangan menggunakan peraturan dan peraturan hukum yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, sedangkan pendekatan konseptual mengidentifikasi, memahami, dan menafsirkan berbagai konsep hukum yang ditemukan dalam ketentuan tersebut.

## Hasil Penelitian dan Pembahasan

### Kewajiban Hukum Perusahaan Asuransi dalam Penyelenggaraan Polis Digital

Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) menyatakan bahwa suatu perjanjian merupakan tindakan hukum di mana satu pihak atau beberapa pihak berjanji atau mengikatkan diri kepada pihak lainnya. Pengaturan mengenai perjanjian tercantum dalam Buku III KUH Perdata yang bersifat terbuka, sehingga ketentuan-ketentuannya dapat diabaikan atau disesuaikan oleh para pihak, dan berfungsi terutama sebagai pedoman atau aturan pelengkap dalam hubungan hukum mereka. Sifat terbuka ini tercermin dalam Pasal 1338 ayat (1) BW, yang menegaskan adanya asas kebebasan berkontrak, yaitu setiap orang berhak menentukan bentuk, jenis, dan isi perjanjian sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kesusilaan, maupun ketertiban umum.

Selain itu, perjanjian asuransi, termasuk yang dilakukan secara online, tetap wajib memenuhi syarat sah sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 Burgerlijk Wetboek (BW), yaitu adanya kesepakatan para pihak, kecakapan untuk membuat perjanjian, adanya objek atau kausa tertentu, serta sebab yang diperbolehkan oleh hukum. Meskipun proses pelaksanaan perjanjian asuransi online dipengaruhi oleh kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, ketentuan hukum perdata mengenai syarat sahnya perjanjian tetap berlaku. Berdasarkan BW sebagai salah satu sumber hukum asuransi, perjanjian asuransi digolongkan sebagai perjanjian untung-untungan (*kansovereenkomst*) sebagaimana diatur dalam Pasal 1774 ayat (2) BW, yang mencakup perjanjian asuransi, bunga cagak hidup (*lijfrente*), serta bentuk perjanjian lain seperti perjudian dan pertaruhan (*spel en weddenschap*). Namun, hal ini tidak berarti bahwa kontrak asuransi identik dengan perjudian atau taruhan, karena terdapat perbedaan mendasar di antara keduanya. Kontrak asuransi memiliki akibat hukum yang nyata dan menimbulkan kewajiban perdata (*civiele verbintenis*), sementara perjudian dan taruhan hanya menimbulkan kewajiban alamiah (*natuurlijke verbintenis*), yang tidak dapat ditegakkan (Sastrawidjaja & Endang, 2004: 3).

Pada perjanjian asuransi, adanya kepentingan menjadi elemen utama yang harus terpenuhi ketika perjanjian disepakati, sebagaimana diatur dalam Pasal 250 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD). Ketentuan ini membedakan perjanjian asuransi dari bentuk pertaruhan atau perjudian yang tidak memerlukan adanya kepentingan. Selain itu, Pasal 246 KUHD menjelaskan bahwa perjanjian asuransi terdiri atas empat unsur esensial. Unsur pertama adalah subjek asuransi, yaitu para pihak yang terlibat dalam perjanjian penanggung dan tertanggung yang masing-masing memiliki hak serta kewajiban. Penanggung bertanggung jawab menanggung risiko dan berhak atas premi, sedangkan tertanggung berkewajiban membayar premi sebagai bentuk pelaksanaan prestasinya. Kedua, premi, yaitu kewajiban pembayaran dari tertanggung kepada penanggung yang tidak hanya menjadi bentuk tanggung jawab finansial, tetapi juga menentukan besarnya ganti rugi yang akan diterima apabila risiko benar-benar terjadi. Ketiga, pembayaran ganti rugi (asuransi kerugian), yakni kewajiban penanggung untuk memberikan kompensasi kepada tertanggung apabila peristiwa yang menimbulkan kerugian terjadi, dengan jumlah yang disesuaikan berdasarkan nilai pertanggungan yang telah disepakati. Keempat, unsur peristiwa yang tidak dapat diprediksi (*accident*) sebagaimana diatur dalam Pasal 1 ayat (1) UU No 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, yaitu suatu kejadian yang bersifat tidak pasti dan berpotensi menimbulkan kerugian, kerusakan, hilangnya keuntungan yang seharusnya diperoleh, atau timbulnya tanggung jawab hukum bagi pihak tertanggung. (Solaiman, 2018: 58).

Pada dasarnya, perjanjian asuransi bersifat timbal balik, di mana baik penanggung maupun tertanggung memiliki hak dan kewajiban yang saling terkait serta seimbang. Dalam pelaksanaannya secara daring (*online*), perjanjian tersebut tidak hanya harus memenuhi syarat sah perjanjian sebagaimana ditentukan dalam hukum perdata, tetapi juga harus mengacu pada Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 (Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE)). Berdasarkan pasal ini, transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, atau perangkat elektronik lainnya. Dalam transaksi jual beli elektronik, para pihak menjalin hubungan hukum melalui perjanjian atau kontrak elektronik; hal ini merupakan salah satu cara untuk melaksanakan ketentuan tersebut. Hal ini selaras dengan ketentuan Pasal 1 angka 17 UU ITE, yang menyebutkan bahwa kontrak elektronik merupakan perjanjian yang dibuat oleh para pihak melalui sistem elektronik.

Secara sederhana, asuransi online atau asuransi digital merupakan layanan berbasis platform digital yang memungkinkan masyarakat memperoleh produk asuransi secara daring tanpa memerlukan perantara. Melalui sistem ini, seluruh proses yang sebelumnya dilakukan secara konvensional kini dapat diselesaikan secara online, kapan pun dan di mana pun. Jenis asuransi digital pun kini sangat beragam, meliputi asuransi kesehatan, kecelakaan, perjalanan, kendaraan, hingga asuransi jiwa. Tidak hanya proses pembelian yang dilakukan secara daring, Namun, polis asuransi kini juga dapat diterbitkan secara digital dalam bentuk polis elektronik (*e-polis*), yang memberikan kemudahan bagi nasabah untuk mengakses serta mengelola perlindungan asuransi mereka. (<https://brilife.co.id/-/menenal-asuransi-digital-asuransi-online-secara-lebih-dekat>)

Ketentuan POJK No8 Tahun 2024 tentang Produk Asuransi dan Saluran Pemasaran Produk Asuransi, dijelaskan bahwa polis asuransi merupakan dokumen perjanjian yang menjadi bukti adanya hubungan hukum antara perusahaan asuransi dan pemegang polis. Dokumen ini dapat berbentuk akta perjanjian atau bentuk lain yang memiliki kedudukan hukum yang setara, termasuk lampiran-lampiran atau ketentuan tambahan yang menjadi satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari perjanjian asuransi itu sendiri. Dengan demikian, polis bukan sekadar bukti administrasi, melainkan juga instrumen hukum yang menetapkan hak dan kewajiban masing-masing pihak. Polis asuransi berfungsi sebagai alat pembuktian utama dalam hubungan hukum antara penanggung dan tertanggung. Di dalamnya termuat secara rinci mengenai jenis perlindungan yang diberikan, nilai pertanggungan, besaran premi, jangka waktu pertanggungan, serta syarat dan ketentuan yang mengatur pelaksanaan perjanjian. Selain itu, POJK juga memberikan fleksibilitas terhadap bentuk penyusunan polis, yang dapat disajikan secara tertulis dalam

format cetak maupun elektronik, sejalan dengan perkembangan teknologi dan digitalisasi layanan keuangan. Dalam konteks penyelenggaraan asuransi berbasis digital, keberadaan polis elektronik memiliki peranan penting dalam menciptakan efisiensi, kemudahan akses, serta kecepatan layanan bagi nasabah, tanpa mengurangi kekuatan hukum dari perjanjian tersebut. Selama memenuhi ketentuan hukum positif dan standar perlindungan konsumen yang ditetapkan oleh OJK, polis elektronik memiliki kekuatan mengikat yang sama dengan polis konvensional. Oleh karena itu, keberadaan regulasi ini tidak hanya menegaskan legalitas penggunaan dokumen digital dalam praktik perasuransian, tetapi juga mencerminkan adaptasi hukum terhadap inovasi teknologi di sektor jasa keuangan.

Pengaturan terkait penerbitan polis oleh Perusahaan Asuransi maupun Perusahaan Asuransi Syariah tercantum dalam Pasal 12 sampai dengan Pasal 15 POJK No 8 Tahun 2024. Selanjutnya, kewajiban hukum perusahaan dalam pelaksanaan polis digital atau elektronik diatur dalam Pasal 20 ayat (3) dan (4), yang menyatakan bahwa jika polis diterbitkan secara elektronik, perusahaan asuransi dan perusahaan asuransi syariah dilarang meminta dokumen kertas untuk klaim asuransi. Selain itu, pemegang polis, tertanggung, dan peserta harus dapat mengakses dan mencetak salinan polis. Dengan demikian, ketentuan tersebut menegaskan bahwa dalam hal penerbitan polis secara elektronik, perusahaan memiliki kewajiban untuk memastikan pemegang polis dapat mengakses dan mencetak salinan polisnya. Selain itu, perusahaan tidak diperbolehkan mensyaratkan pengajuan dokumen klaim dalam bentuk cetak apabila seluruh proses penerbitan polis dilakukan secara elektronik.

## Perlindungan Nasabah Asuransi pada Polis Digital

Secara umum, perlindungan hukum dapat dimaknai sebagai suatu tindakan yang memiliki dasar dan kekuatan hukum, yang diberikan kepada subjek hukum untuk menjamin terpenuhinya hak-hak mereka agar pelaksanaannya sejalan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum merupakan bentuk pengakuan dan penghormatan terhadap hak asasi manusia (HAM) bagi individu yang mengalami kerugian akibat perbuatan pihak lain, sekaligus berfungsi sebagai mekanisme pengawasan agar masyarakat memahami serta menggunakan kewenangan hukum yang dimilikinya secara benar. Salah satu manifestasi nyata dari konsep ini adalah perlindungan hukum terhadap nasabah, tertanggung, atau pemegang polis dalam penyelenggaraan polis elektronik (e-polis). Perlindungan tersebut tidak hanya menjamin kepastian hukum, tetapi juga berperan penting dalam menjaga kepercayaan publik terhadap sistem asuransi digital yang terus berkembang di era transformasi teknologi keuangan. Untuk melindungi hak-hak pemegang polis dan mencegah pelanggaran, pemerintah telah menetapkan sejumlah undang-undang dan peraturan. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, dan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (UU P2SK) membatasi hak dan kewajiban pemegang polis dan perusahaan asuransi.

Perlindungan hukum pada dasarnya merupakan suatu bentuk upaya untuk memberikan jaminan keamanan dan kepastian bagi seluruh subjek hukum melalui keberlakuan peraturan perundang-undangan yang memiliki kekuatan mengikat dan bersifat memaksa dengan penerapan sanksi terhadap setiap pelanggaran. Menurut Philippus M. Hadjon (1987:2), terdapat dua jenis dasar perlindungan hukum: preventif dan represif. Perlindungan hukum preventif bertujuan mencegah pelanggaran dengan menetapkan norma dan batasan hukum dalam peraturan perundang-undangan agar setiap orang atau pihak dapat memenuhi kewajiban hukumnya. Di sisi lain, perlindungan hukum represif bertujuan mencegah pelanggaran. Perlindungan represif ini bertujuan menyelesaikan konflik, memastikan kepatuhan terhadap hukum, dan memulihkan keadilan bagi mereka yang dirugikan.

Berdasarkan uraian di atas, teori mengenai perlindungan hukum terhadap nasabah asuransi menekankan bahwa perlindungan hukum merupakan bentuk jaminan atas pemenuhan hak dan kewajiban setiap individu guna memastikan terpenuhinya kepentingan mereka. Melalui perlindungan hukum, pemegang polis memperoleh kepastian terhadap hak-hak yang dimilikinya dalam konteks

perasuransian. Hal ini menunjukkan bahwa hak pemegang polis memiliki posisi penting untuk dijaga, dan perlindungan hukum berperan sentral dalam memastikan hak tersebut tetap terlindungi serta dapat diwujudkan secara nyata.

Perlindungan hukum terhadap pemegang polis asuransi memiliki peran yang sangat penting dalam menjamin kepastian hukum serta keadilan bagi para pihak yang terlibat dalam suatu perjanjian asuransi. Hal ini dikarenakan polis asuransi berfungsi sebagai bukti tertulis yang sah secara hukum dan menjadi dasar utama untuk membuktikan keberadaan serta keabsahan perjanjian asuransi tersebut. Dokumen polis tidak hanya menunjukkan adanya kesepakatan antara pihak penanggung dan tertanggung, tetapi juga menandakan terjadinya pengalihan risiko dari tertanggung kepada perusahaan asuransi, baik dalam produk asuransi jiwa maupun asuransi kerugian. Sejalan dengan pandangan Abdul Kadir Muhammad (1986:166), dari sudut pandang hukum, kontrak asuransi merupakan suatu proses di mana pihak penanggung, yakni perusahaan asuransi, diberi risiko terjadinya suatu peristiwa yang dapat merugikan kepentingan tertanggung.

Lebih lanjut, keberadaan perlindungan hukum ini juga diperkuat oleh UU No 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, yang memberikan kewenangan luas kepada OJK dalam hal pengaturan dan pengawasan industri asuransi di Indonesia. Berdasarkan Pasal 28 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) bertanggung jawab melindungi konsumen dan masyarakat dari potensi kerugian yang mungkin timbul dari kegiatan jasa keuangan. Dalam menjalankan tugasnya, OJK berwenang memberikan informasi dan melakukan kegiatan edukasi kepada masyarakat mengenai karakteristik, produk, dan layanan sektor jasa keuangan; mewajibkan lembaga jasa keuangan untuk menghentikan tindakan yang dapat merugikan konsumen; dan mengambil tindakan lain yang dianggap perlu sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, OJK tidak hanya menjalankan fungsi pengawasan, tetapi juga melindungi kepentingan masyarakat dan memastikan terselenggaranya sistem perasuransian yang adil, transparan, dan efektif.

Berdasarkan ketentuan tersebut, OJK memiliki tanggung jawab penting dalam memberikan edukasi serta informasi kepada masyarakat mengenai berbagai karakteristik, layanan, dan produk yang ditawarkan oleh lembaga sektor jasa keuangan. Kegiatan edukasi ini tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai upaya peningkatan literasi keuangan masyarakat. Materi edukasi yang diberikan mencakup pemahaman terhadap fitur dasar dari produk atau layanan keuangan, termasuk manfaat, biaya, potensi risiko, serta hak dan kewajiban yang melekat pada produk tersebut. Dengan demikian, masyarakat diharapkan memiliki pengetahuan yang memadai, rasa percaya diri, serta kemampuan untuk menentukan pilihan yang bijak dalam menggunakan produk dan layanan keuangan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuannya (Yikwa, 2015: 134).

Menurut Pasal 26 ayat (2) UU Perasuransian, POJK menetapkan standar perilaku usaha yang jelas. POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan kemudian memperjelas ketentuan ini. Menurut Pasal 1 angka 2 undang-undang, Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) mencakup lembaga jasa keuangan (LJK) dan/atau pihak lain yang melakukan kegiatan penghimpunan, penyaluran, dan pengelolaan dana di sektor jasa keuangan. Selain itu, definisi PUJK juga mencakup pelaku usaha jasa keuangan yang beroperasi baik secara konvensional maupun berdasarkan prinsip syariah, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dengan pengaturan ini, OJK menegaskan komitmennya dalam menciptakan tata kelola industri keuangan yang transparan, berintegritas, dan berorientasi pada perlindungan konsumen, sekaligus memastikan bahwa setiap pelaku usaha jasa keuangan menjalankan aktivitasnya dengan prinsip kehati-hatian serta tanggung jawab sosial.

Pasal 2 huruf a Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan memasukkan berbagai jenis lembaga jasa keuangan (LJK) dalam kategori ini. Ketentuan ini menunjukkan bahwa cakupan PUJK sangat luas dan mencakup hampir seluruh entitas yang menjalankan kegiatan usaha di sektor keuangan. Secara analitis, pengaturan ini mencerminkan komitmen OJK dalam memastikan bahwa perlindungan

konsumen tidak hanya berlaku bagi satu atau dua jenis lembaga keuangan tertentu, tetapi berlaku secara menyeluruh bagi seluruh pelaku yang beroperasi di sektor jasa keuangan. Berdasarkan uraian tersebut, OJK memiliki fungsi atau kewenangan dalam memberikan perlindungan hukum kepada nasabah perusahaan asuransi melalui upaya pencegahan agar konsumen atau masyarakat tidak mengalami kerugian. Kewenangan ini juga mencakup perlindungan bagi nasabah yang menggunakan layanan e-polis atau polis digital dalam kegiatan asuransi (Larisa, Simanjuntak & Yusrambono, 2023: 15).

Pasal 52 ayat (1) Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian secara tegas menegaskan bahwa pemegang polis memiliki kedudukan hukum yang utama dibandingkan pihak lain apabila perusahaan asuransi, reasuransi, atau asuransi syariah mengalami kepailitan atau likuidasi. Dalam ketentuan tersebut dinyatakan bahwa hak pemegang polis, tertanggung, atau peserta atas pembagian harta kekayaan perusahaan berada pada prioritas tertinggi di atas hak-hak kreditur atau pihak lain. Artinya, undang-undang memberikan jaminan perlindungan hukum bagi pemegang polis agar tetap memperoleh haknya, seperti pembayaran klaim atau manfaat asuransi, meskipun perusahaan asuransi mengalami kebangkrutan. Ketentuan ini menunjukkan upaya negara untuk menjaga kepercayaan masyarakat terhadap industri asuransi, memastikan bahwa risiko finansial akibat kegagalan perusahaan tidak sepenuhnya dibebankan kepada nasabah sebagai pihak yang paling rentan (Jatrijani, Rinitami & Ludy, 2016: 1-18).

Secara prinsip, hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha, termasuk antara pemegang polis (tertanggung) dengan perusahaan asuransi (penanggung), merupakan hubungan yang bersifat keperdataan, karena didasarkan pada perjanjian yang menimbulkan hak dan kewajiban timbal balik di antara para pihak. Dengan demikian, apabila terjadi perselisihan yang menimbulkan kerugian, penyelesaiannya dilakukan melalui mekanisme hukum perdata, baik melalui jalur litigasi di pengadilan maupun penyelesaian alternatif seperti mediasi dan arbitrase. Meskipun demikian, UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga membuka kemungkinan penerapan sanksi pidana bagi pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap ketentuan hukum yang berlaku (Setiawati, 2018:167). Hal ini menunjukkan bahwa hubungan hukum dalam bidang perlindungan konsumen, termasuk dalam sektor perasuransian, tidak hanya memiliki dimensi keperdataan, tetapi juga aspek publik yang bertujuan untuk menegakkan tanggung jawab dan memberikan efek jera terhadap pelaku usaha yang merugikan masyarakat. Pasal 4 Undang-Undang ini menetapkan berbagai hak konsumen terkait perlindungan hukum bagi nasabah perusahaan asuransi, termasuk mereka yang menggunakan polis digital. Hak-hak ini meliputi hak untuk mendapatkan informasi yang akurat, jelas, dan jujur mengenai produk atau layanan yang ditawarkan; hak untuk memilih dan membeli produk sesuai dengan nilai tukar yang berlaku dan jaminan yang berlaku; serta hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang atau jasa. Konsumen juga berhak untuk menyampaikan pendapat, mengajukan keluhan, serta mendapatkan perlindungan dan penyelesaian sengketa yang layak. Konsumen berhak atas konsultasi, perlakuan yang adil tanpa diskriminasi, dan kompensasi atau ganti rugi apabila terjadi ketidakpatuhan terhadap ketentuan kontraktual atas barang atau jasa yang diterima. Ketentuan ini menjadi landasan penting dalam memperkuat perlindungan hukum bagi konsumen, termasuk pemegang polis asuransi digital, agar mereka terlindungi dari potensi kerugian akibat ketidaksesuaian atau pelanggaran terhadap layanan yang dijanjikan.

Dalam kaitannya dengan perjanjian asuransi, hak-hak pemegang polis atau tertanggung sebagai konsumen meliputi sejumlah aspek penting, antara lain hak untuk memilih jenis asuransi yang ditawarkan sesuai kebutuhan, serta hak untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai manfaat dan jaminan dari produk asuransi tersebut. Selain itu, pemegang polis berhak mendapatkan advokasi, perlindungan, serta mekanisme penyelesaian sengketa apabila terjadi perselisihan, termasuk yang berkaitan dengan penggunaan polis elektronik (e-polis) antara nasabah dan perusahaan asuransi. Pemegang polis juga memiliki hak untuk menerima kompensasi, ganti rugi, atau penggantian apabila

layanan maupun manfaat yang diterima tidak sesuai dengan isi perjanjian atau ketentuan yang tercantum dalam polis elektronik yang telah disepakati bersama.

Perlindungan hukum bagi nasabah asuransi semakin diperkuat melalui ketentuan dalam Pasal 4 UU P2SK mengatur mengenai fungsi LPS. Berdasarkan ketentuan tersebut, LPS memiliki beberapa fungsi penting, di antaranya menjamin simpanan nasabah, menjamin polis asuransi, serta berperan aktif dalam menjaga stabilitas sistem keuangan sesuai dengan kewenangan yang dimilikinya. Selain itu, LPS juga bertugas melaksanakan resolusi terhadap bank yang mengalami masalah, serta menangani penyelesaian permasalahan pada perusahaan asuransi maupun perusahaan asuransi syariah yang izin usahanya telah dicabut oleh OJK. Secara khusus, fungsi LPS dalam menjamin polis asuransi bertujuan untuk melindungi hak-hak pemegang polis, tertanggung, dan peserta agar tetap memperoleh kepastian hukum meskipun perusahaan asuransi mengalami permasalahan keuangan atau pencabutan izin usaha. Dengan adanya peran ini, LPS diharapkan mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap industri asuransi. Selain itu, fungsi tersebut juga menjadi salah satu bentuk implementasi perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan, guna menjaga keberlangsungan sistem keuangan yang stabil dan berintegritas.

Selanjutnya, apabila perusahaan asuransi maupun perusahaan asuransi syariah menghadapi kesulitan keuangan hingga izin usahanya dicabut oleh OJK, LPS berperan dalam proses penyelesaian melalui mekanisme likuidasi guna memastikan pengembalian sebagian atau seluruh hak dari pemegang polis, tertanggung, atau peserta. Penambahan fungsi tersebut tidak hanya dimaksudkan untuk melindungi hak-hak konsumen, tetapi juga untuk memperkuat kepercayaan publik terhadap sektor perasuransian. (Hutapea & Nurina, 2023: 4). Selain itu, Pasal 5 ayat (2) UU P2SK menegaskan bahwa dalam menjalankan fungsi penjaminan polis, LPS wajib merumuskan dan menetapkan kebijakan serta melaksanakan program penjaminan secara efektif, sehingga perlindungan terhadap kepentingan masyarakat dapat terlaksana secara optimal dan sistem perasuransian di Indonesia menjadi lebih stabil dan terpercaya.

Penjaminan terhadap dana masyarakat dalam industri asuransi merupakan langkah strategis yang memiliki peran penting dalam memberikan perlindungan serta kepastian atas dana yang disimpan oleh individu maupun kelompok melalui polis asuransi. Tanggung jawab penjaminan tersebut dijalankan dengan dukungan LPS yang bertugas memberikan jaminan dan perlindungan terhadap klaim apabila perusahaan asuransi mengalami kondisi gagal bayar atau kebangkrutan. Upaya ini diperkuat dengan kebijakan pemerintah yang mewajibkan setiap perusahaan asuransi memiliki cadangan dana yang memadai serta memenuhi standar keuangan tertentu guna menjaga keamanan dana masyarakat yang dipercayakan melalui polis. Selain itu, kekuatan dan stabilitas keuangan perusahaan asuransi menjadi elemen penting dalam menjamin dana nasabah, sehingga diperlukan penerapan prinsip kehati-hatian dalam pengelolaan investasi serta manajemen risiko yang baik. Untuk mempertahankan kepercayaan publik, perusahaan asuransi juga dituntut untuk senantiasa menjaga transparansi, kedisiplinan dalam pelaporan keuangan, dan stabilitas operasional agar tercipta sistem perasuransian yang sehat, terpercaya, serta mampu memberikan perlindungan maksimal kepada masyarakat (Fauzi, 2023: 60).

## Kesimpulan

Kewajiban hukum yang dibebankan kepada perusahaan asuransi dalam penerapan polis digital sebagaimana diatur dalam POJK Nomor 8 Tahun 2024 menegaskan bahwa setiap perusahaan asuransi, baik yang beroperasi secara konvensional maupun berbasis syariah, wajib memberikan akses kepada pemegang polis, tertanggung, atau peserta untuk memperoleh serta mencetak salinan polis yang dimilikinya. Selain itu, apabila polis diterbitkan dalam format elektronik, perusahaan tidak diperkenankan untuk meminta dokumen klaim dalam bentuk fisik atau cetak. Dalam konteks perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna e-polis, OJK memiliki peranan strategis dalam mencegah terjadinya kerugian pada konsumen dengan memastikan adanya perlindungan hukum yang efektif bagi pengguna layanan digital tersebut. Berdasarkan ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, nasabah juga memiliki hak atas pendampingan hukum, perlindungan, serta penyelesaian sengketa apabila timbul

permasalahan terkait penggunaan polis elektronik, termasuk hak untuk memperoleh kompensasi, penggantian, atau ganti rugi apabila layanan yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Lebih lanjut, berdasarkan ketentuan dalam UU P2SK, LPS berfungsi sebagai penjamin polis asuransi bagi pemegang polis, tertanggung, maupun peserta, sehingga memberikan rasa aman serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap stabilitas dan keberlanjutan industri asuransi.

## Daftar Pustaka

- Abdul Kadir Muhammad. (1986). *Hukum Asuransi Indonesia*. Jakarta: Citra Aditya.
- Direktorat Pengembangan IKNB dan Inovasi Keuangan Digital, Departemen Pengaturan dan Pengembangan IKNB, dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), *Roadmap Perasuransian Indonesia 2023-2027*, Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, 2023, hal 3.
- M. Suparman Sastrawidjaja dan Endang. (2004). *Hukum Asuransi*. Bandung: Alumni.
- Philipus M. Hadjon. (1987). *Perlindungan hukum bagi rakyat Indonesia*. Surabaya: Bina Ilmu.
- Satjipto Raharjo. (1993). *Ilmu Hukum*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Adji Assyafei Solaiman. (2018). Perlindungan Hukum Pembeli Polis Asuransi Online. *Hukum Bisnis : Universitas Narotama Surabaya*, 2 (2): 61-62
- Devi Anggraeni dan Wisnu Budhi Pratomo. (2023). Dampak Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (P2SK) Terhadap Kelangsungan Sektor Jasa Keuangan Khususnya Sektor Lembaga Pembiayaan. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 5(12): 2622
- Evania Larisa, Yoan Nursari Simanjuntak, Yusrambono. (2023). Perlindungan Hukum Nasabah PT Asuransi Jiwa Kresna Atas Gagal Bayar Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan. *Al Qodiri : Jurnal Pendidikan, Sosial dan Keagamaan*, 21 (1): 15.
- Gracia Kamarov dan Yuwono Prianto. (2023). Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Asuransi Unit Link. *Jurnal Rectum*, 5 (1) : 1353 - 1363
- Icha Tri Utami, Tia Utami Sucianti Mawarti, Fatih Hening Octavian Haq. (2024). Peran Otoritas Jasa Keuangan Dalam Menyelesaikan Masalah Penolakan Klaim Polis Asuransi. *Jurnal Multidisiplin Ilmu Akademik*, 1 (6): 104
- Jatrijani, Rinitami dan Anna Mulia Ludy. (2016). Kedudukan Hukum dan Tanggung Jawab Penilai Kerugian Asuransi Dalam Industri Asuransi Indonesia. *Dipenogoro Law Journal*, 5(3):1-18. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/dlr/article/view/12220/11871>
- Muhammad Idrus. (2023). Fraud Pada Perusahaan Asuransi Jiwa di Indonesia. *Amkop Management Accounting Review (AMAR)*, 3 (1):24 - 29
- Neneng Sri Setiawati. (2018). Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Polis Asuransi Dalam Menyelesaikan Sengketa Klaim Asuransi. *Jurnal Spektrum Hukum*, 15 (1):167
- Ningsih, E. N. I. (2021). Analisis Faktor – Faktor Complain Nasabah Dalam Klaim Asuransi Takaful Keluarga Cabang Setia Budi Medan. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 13 (4): 53
- Timothy Immanuel Hutapea dan Anadyas Ratna Nurina. (2023). Perluasan Kewenangan Lembaga Penjamin Simpanan Sehubungan dengan Penetapan UU No. 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan. *Regulation Review – for Internal MPM Group*, hal 4
- Vianda Karina Ika Putri, Bambang Winarno, A. Rachmad Budiono. (2017). Tinjauan Yuridis Terhadap Polis Elektronik Dalam Perjanjian Asuransi. *Jurnal Syriah: Jurnal Ilmu Hukum dan Pemikiran*, 17 (1): 115-132
- Wetria Fauzi. (2023). Pengaturan Penjaminan Polis sebagai Upaya Perlindungan Dana Masyarakat dalam Praktik Perasuransian. *Nagari Law Review*, 7 (2): 354–36
- Yikwa, Irius. (2015). Aspek Hukum Pelaksanaan Perjanjian Asuransi. *Unsrat e-Journal*, 3(1): 134-141. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lexprivatum/article/viewFile/7033/6544>
- Yohanes P. R. Emba, Pius Bumi Kellen, Fransina W. Ballo. (2024). Analisis Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Komplain Nasabah Terhadap Klaim Asuransi Jasindo Kantor Cabang Kupang. *Jurnal Maneksi*, 13(4): 863
- Mengenal Asuransi Digital & Asuransi Online Secara Lebih Dekat. (2024). Diakses dari <https://brilife.co.id/-/mengenal-asuransi-digital-asuransi-online-secara-lebih-dekat> pada tanggal 27 Desember 2024, pukul 11.00 Wita.