**Implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 dalam Perlindungan Hak Konsumen Pemegang Polis Asuransi**

**Berlian Putri Mahendra**

**Universitas Pancasakti Tegal**

Email: [berlianputrimahendra@gmail.com](mailto:berlianputrimahendra@gmail.com)

*Berlian Putri Mahendra, Eddhie Praptono , Selviany*

***Abstrack***

*The dynamics of carrying out activities in the insurance business between consumers as insurance policy holders, and insurance companies as business actors have the potential for problems that cause violations of consumer rights, especially in terms of insurance claims, such as difficulty submitting claims and or rejection of claims that have an impact on causing losses by insurance companies and other problems. Therefore, knowledge of claim submission procedures, claim requirements, and stages that must be carried out by customers if claims are rejected is important to understand. Insurance customers have the right to obtain compensation funds and compensation if the product obtained violates the contents of the agreement contract or violates the agreement, as outlined in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. “Some of the insurance customers are individual customers, and there are also customers with middle to lower economic conditions, so that legal regulations are more serious and provide stronger legal protection for customers from opportunities or risks of legal violations committed by insurance companies”. Almost all insurance policies, both life insurance and general insurance, do not fully meet consumer protection standards. To overcome this problem, it is necessary to review the regulations in the insurance sector regarding consumer protection, namely Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, Law Number 40 of 2014 concerning Insurance Business, the Civil Code and the Commercial Code. This legal protection is addressed to insurance policyholders as a form of overcoming defaults by insurance companies against consumers, namely insurance policyholders. the urgency of information transparency which means that the delivery of information correctly and can be accepted by customers, so as to provide clarity for all parties this will support the optimization of the fulfillment of rights and obligations by the parties to anticipate violations of the law.*

***Keywords: Urgency, Efficiency,Effectiveness, Institution, Advisory, President***

**Abstrak**

Dinamika pelaksanakan kegiatan dalam usaha peransuransian antara konsumen selaku pemegang polis asuransi, dengan pihak perusahaan asuransi sebagai pelaku usaha berpotensi adanya permasalahan yang menyebabkan terlanggarnya hak-hak konsumen terutama dalam hal klaim asuransi misalnya sulit mengajukan klaim dan atau penolakan klaim yang berdampak menimbulkan kerugian oleh perusahaan asuransi serta masalah lainnya, Oleh karena itu, pengetahuan tentang prosedur pengajuan klaim, persyaratan klaim, dan tahap yang harus dijalankan oleh nasabah jika klaim ditolak adalah penting untuk dipahami. Nasabah asuransi memiliki hak untuk memperoleh dana ganti kerugian dan kompensasi jika produk yang didapat menyalahi isi kontrak perjanjian atau menyalahi kesepakatan, seperti dituangkan dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.”Sebagian dari nasabah asuransi adalah nasabah individual, dan ada pula nasabah dengan keadaan ekonomi menengah ke bawah, sehingga peraturan hukum lebih beratensi dan memberi perlindungan hukum yang lebih kuat untuk nasabah dari peluang atau risiko adanya pelanggaran hukum yang dilakukan pihak perusahaan asuransi”. [[1]](#footnote-1) Hampir semua polis asuransi, baik asuransi jiwa maupun asuransi umum, tidak sepenuhnya memenuhi standar perlindungan konsumen. Untuk mengatasi permasalahan ini perlu dikaji peraturan-peraturan di sektor peransuransian mengenai perlindungan konsumen yakni dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Usaha Peransuransian, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata serta Kitab Undang-Undang Hukum Dagang. Perlindungan hukum ini ditujukan kepada pemegang polis asuransi sebagai bentuk penanggulangan terjadinya wanprestasi oleh perusahaan asuransi terhadap konsumen yakni pemegang polis asuransi. urgensi transparansi informasi yang memiliki makna bahwa penyampaian informasi dengan benar dan bisa diterima oleh nasabah, sehingga memberi kejelasan untuk seluruh pihak hal ini akan mendukung optimalisasi pemenuhan hak dan kewajiban oleh para pihak untuk mengantisipasi terjadinya pelanggaran hukum.

***Kata kunci****: Urgensi, Efisiensi, Efektivitas, Lembaga, Penasihat, Presiden.*

**Bentuk Implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 terhadap pemegang polis asuransi sebagai konsumen**

Mekanisme penyelesaian sengketa antara pemegang polis asuransi atau nasabah dengan perusahaan asuransi akan sampai tahap proses pembuktiannya, yakni penerapan suatu perjanjian yang berat sebelah atau adanya keputusan sepihak serta ditemukan pelanggaran pada kontrak perjanjian oleh perusahaan asuransi atau biasa disebut sebagai wanprestasi, misalnya penolakan rumah sakit terhadap klaim pemegang polis asuransi karena kesalahan dari pihak perusahaaan asuransi itu sendiri. Berkaitan dengan hal ini upaya memberikan perlindungan terhadap konsumen, dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Dimana ketentuan di dalamnya mengatur tentang perilaku pelaku usaha, kerugian yang diderita oleh konsumen seringkali di akibat dari pelaku usaha, sehingga perilaku pelaku usaha ini perlu diatur dan bagi pelanggar akan dikenakan sanksi yang setimpal, sebab prinsip dari Undang-undang ini adalah mengatur perilaku pelaku usaha dengan tujuan agar konsumen terlindungi secara hukum.

Dari beberapa penelitian yang dilakukan terhadap polis asuransi jiwa dan asuransi umum yang ada di Indonesia ditemukan bahwa dalam polis asuransi jiwa ternyata masih memuat klausula baku yang dilarang untuk dicantumkan, ketentuan percantuman klausula baku itu sendiri ada pada Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999.Dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ini juga tidak hanya mencantumkan hak-hak dan kewajiban-kewajiban dari konsumen, melainkan juga hak-hak dan kewajiban-kewajiban dari pelaku usaha. Hak yang diberikan kepada konsumen yang diatur dalam Pasal 4 dan kewajiban konsumen yang dimuat dalam Pasal 5, lalu hak pelaku usaha termuat dalam Pasal 6 dan kewajiban pelaku usaha Pasal 7. [[2]](#footnote-2)

Menurut penulis pasal-pasal tersebut sudah merupakan bentuk dasar hukum yang sangat tepat dari implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen bagi para pihak yakni pihak perusahaan asuransi sebagai pelaku usaha dan pemegang polis asuransi sebagai konsumen karena keduanya sama-sama memiliki pasal yang mengatur ketentuan hak serta kewajiban masing-masing sehingga dengan adanya regulasi ini, diharapkan hubungan antara perusahaan asuransi dan nasabah dapat berlangsung secara adil, transparan dan seharusnya perlu adanya sikap saling menghargai atas hak serta kewajiban baik dari pihak tertanggung atau konsumen polis asuransi dengan pihak penanggung atau perusahaan asuransi. Hal ini terbukti bahwah hingga sampai saat ini dari beberapa kasus asuransi di Indonesia telah menjadikan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 sebagai dasar hukum ketika terjadi sengketa antara pemegang polis atau tertanggung dengan perusahaan asuransi atau penanggung, Namun tantangan dalam implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 ini tetap ada, sehingga upaya dari pemerintahan dan lembaga perlindungan konsumen lainnya, serta masyarakat sudah semestinya bekerjasama untuk memastikan bahwa hak-hak konsumen terlindungi dengan baik serta adil dalam industri asuransi di Indonesia.

**KESIMPULAN**

Implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 dalam melindungi hak-hak konsumen pemegang polis asuransi, dengan melengkapi segala persyaratan-persyaratan serta menaati semua peraturan-peraturan yang telah ditentukan itu, artinya para pihak yakni pihak tertanggung atau pemengang polis asuransi dan pihak penanggung atau perusahaan asuransi ini sudah tepat pada hak dan kewajibanya masing-masing, dimana tertanggung memiliki itikad baik dan tanggung jawab dengan memberikan keterangan sebenar-benarnya pada penanggung ketika perjanjian akan dibuat dan disesuaikan dengan produk yang diambil, lalu begitu juga pihak penanggung untuk mematuhi segala ketentuan perjanjian asuransi yang telah disepakati, sehingga bila kemudian hari terjadi sesuatu musibah, kedua belah pihak dapat mengatasi dengan benar tanpa ada salah satu pihak yang dirugikan. Karena konsumen yang merasa dirugikan dan hak-haknya telah dilanggar dapat menyelesaikan sengketanya melalui pengadilan atau diluar pengadilan sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

* 1. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen ini sudah sangat banyak digunakan sebagai dasar hukum pada kasus-kasus asuransi di Indonesia jika terjadi sengketa, Aparatur hukum lainya juga bagian dari struktur hukum dapat mempengaruhi kelancaran berjalannya sistem hukum yang berlandaskan pada kepastian hukum, aparatur penegak hukum ini tentunya berperan penting ketidaktegasan aparatur penegak hukum dalam penanganan permasalahan tindakan wanprestasi yang dilakukan oleh perusahaan asuransi juga harus sangat diperhatikan, karena dengan begitu aparatur hukum dapat penegakkan hukum untuk mencapai keadilan terhadap para tertanggung asuransi.
  2. Selain penyelesaian sengketa asuransi di pengadilan, konsumen juga dapat menggunakan cara diluar pengadilan yakni dengan menyelesaikan sengketa secara langsung dengan pelaku usaha melalui penyampaian keluhan permintaan kepada pelaku usaha agar memenuhi ketentuan peraturan yang ada sesuai perjanjian asuransi tersebut, Penulis menyimpulkan bahwa cara ini amat baik untuk menyelesaikan sengketa antara pemegang polis asuransi dan pelaku usaha asuransi terkait dengan ketidakpuasan pelayanan yang di dapatkan karena mengakibatkan kerugian bagi pemegang polis baik materil maupun imateril dan dengan penyelasaian tersebut maka harapan pemegang polis asuransi untuk mendapatkan ganti rugi akan tercapai. Namun dipermudah dengan adanya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai hukum dasar perlindungan konsumen di Indoneisa, hal ini jelas sangat membantu konsumen untuk meminta haknya yang telah dilanggar dan perolehnya ganti kerugian kepada perusahaan asuransi yang bersangkutan dan konsumen merasa terlindungi.

**DAFTAR PUSTAKA**

**Jurnal-Jurnal:**

Setiawati Sri Neneng, Perlingan Hukum Terhadap Pemegang Polis Asuransi Dalam Menyelesaikan Sengketa Klaim Asuransi, *Jurnal Spektrum Hukum,* 14 (2), 2018: <https://shorturl.at/vpSvy>.

**Peraturan Perundang-undangan:**

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian

**Website:**

Fajrin, Husain, *Perlindungan hukum terhadap pemegang polis asuransi menurut uu nomor 40 tahun 2014* [Online]Available at:[*https://www.neliti.com/id/publications/.151166/perlindungan-hukum-terhadap-pemegang-polis-asuransi-menurut-uu-no-40-tahun2014*](https://www.neliti.com/id/publications/.151166/perlindungan-hukum-terhadap-pemegang-polis-asuransi-menurut-uu-no-40-tahun2014),

[Accessed 5Desember 2024].

1. Husain Fajrin, *https://www.neliti.com/id/publications/.151166/perlindungan-hukum-terhadap-pemegang-polis-asuransi-menurut-uu-no-40-tahun2014*. diakses 5 Desember 2024. [↑](#footnote-ref-1)
2. Neneng Sri Setiawati, *Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Polis Asuransi Dalam Menyelesaikan Sengketa Klaim Asuransi, Jurnal Spektrum Hukum*, Vol. 15/No.1/April 2018. [↑](#footnote-ref-2)