Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu
Volume 3 ; Nomor 1 ; Januari 2025 ; Page 702-711
Doi : https://doi.org/10.59435/gjmi.v3i1.1292
Website : https://gudangjurnal.com/index.php/gjmi
E-ISSN : 2988-5760

Perlindungan Hukum Pemegang Polis Asuransi Dalam Membayar Klaim Asuransi Jiwa di Indonesia

Khairunnisa Harahap[1*], Mae syarah[2], Zahra Afiqah[3], Novitasari br Sitorus[4], Rahman Maulana Harahap[5], Ahmad Albaraday[6]

[1] Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
khairunnisahrp27@gmail.com, syaaraahmaae@gmail.com, zahraafiqah2002@gmail.com, novitasitorus1802@gmail.com, Rahmanmaulanahrp02@gmail.com, ahmadalbaraday@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji konsep perlindungan hukum dalam asuransi jiwa, mengidentifikasi hak dan kewajiban para pihak dalam perjanjian asuransi, serta menyediakan panduan penyelesaian sengketa melalui mediasi, arbitrase, atau litigasi. Dengan pendekatan yang berfokus pada regulasi, penelitian ini menekankan pentingnya transparansi dan efisiensi dalam pengelolaan klaim asuransi. Temuan menunjukkan bahwa meskipun regulasi telah menyediakan kerangka hukum yang memadai, implementasinya masih menghadapi kendala, terutama terkait dengan transparansi informasi dan efisiensi proses klaim. Alternatif penyelesaian sengketa seperti mediasi dan arbitrase terbukti lebih cepat dan efektif dibandingkan litigasi di pengadilan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pemahaman mendalam tentang regulasi dan prosedur asuransi jiwa sangat diperlukan untuk membangun hubungan yang adil antara pemegang polis dan perusahaan asuransi. Dengan pengelolaan asuransi jiwa yang baik, stabilitas ekonomi dan kesejahteraan masyarakat dapat tercapai secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Asuransi Jiwa, Klaim Asuransi

PENDAHULUAN

Dalam menghadapi ketidakpastian kehidupan, kebutuhan akan perlindungan risiko terhadap diri maupun harta benda semakin bertambah seiring dengan kompleksitas perkembangan zaman. Perubahan ini dipengaruhi oleh kemajuan teknologi, urbanisasi, dan meningkatnya persaingan dalam dunia usaha. Dalam konteks tersebut, asuransi jiwa tidak hanya berperan sebagai perlindungan terhadap risiko, tetapi juga memberikan kontribusi signifikan bagi pembangunan ekonomi nasional melalui pengelolaan premi yang dapat dimanfaatkan sebagai sumber dana pembangunan.

Namun, dalam kenyataannya, hubungan antara pemegang polis dan perusahaan asuransi kerap menghadapi berbagai tantangan, khususnya terkait pemahaman mengenai hak dan kewajiban masing-masing pihak. Masalah seperti kesalahpahaman, penolakan klaim, hingga perselisihan hukum sering kali terjadi. Oleh karena itu, keberadaan regulasi hukum menjadi sangat penting untuk memastikan keadilan dan transparansi bagi semua pihak yang terlibat.

Melalui Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, pemerintah Indonesia telah menyediakan landasan hukum yang kokoh bagi operasional bisnis asuransi. Selain itu, ketentuan dalam KUH Perdata dan KUH Dagang turut memberikan kerangka hukum tambahan yang memperkuat posisi hukum pemegang polis. Artikel ini membahas secara komprehensif mengenai hak dan kewajiban pemegang polis, prosedur klaim asuransi, serta opsi langkah hukum yang dapat diambil dalam penyelesaian sengketa. Pendekatan ini dirancang untuk memberikan panduan yang bersifat praktis dan teoretis kepada pemegang polis dan perusahaan asuransi dalam memenuhi kewajiban mereka sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Berdasarkan hasil analisis yang disampaikan, jurnal ini diharapkan dapat menjadi referensi yang berguna bagi berbagai pemangku kepentingan di industri asuransi, termasuk perusahaan,

CC Attribution-ShareAlike 4.0 License.

regulator, dan masyarakat umum. Pemahaman yang mendalam tentang regulasi dan prosedur asuransi jiwa dapat membantu menciptakan sistem yang lebih adil dan transparan, sekaligus mendorong pengembangan sektor asuransi yang lebih berkelanjutan.

METODE

Metodologi Penelitian yang digunakan dalam jurnal ini yaitu metode penelitian normatif

1. Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif, yaitu menganalisis konsep hukum asuransi jiwa berdasarkan norma hukum yang berlaku. Penelitian ini meninjau peraturan perundang-undangan, doktrin hukum, dan prinsip-prinsip hukum terkait perlindungan pemegang polis dalam asuransi jiwa.

2. Jenis Data : Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder, yang meliputi:

    - Bahan hukum primer: Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, dan Kitab Undang-Undang Hukum Dagang.

    - Bahan hukum sekunder: Literatur hukum terkait asuransi jiwa, jurnal ilmiah, dan buku-buku hukum.

3. Teknik Pengumpulan Data : Data dikumpulkan melalui metode studi pustaka dengan menelaah bahan hukum primer, sekunder, dan tersier yang relevan.

4. Teknik Analisis Data : Data dianalisis menggunakan metode analisis deskriptif-kualitatif, di mana bahan hukum yang diperoleh dikategorikan berdasarkan tema penelitian. Selanjutnya, data tersebut dianalisis untuk memberikan gambaran mengenai implementasi perlindungan hukum dalam asuransi jiwa di Indonesia.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Konsep Dasar Perlindungan Hukum Dalam Asuransi Jiwa

Pembangunan nasional bertujuan untuk meletakkan fondasi bagi perjuangan bangsa dalam mewujudkan masyarakat yang lebih sejahtera, khususnya melalui peningkatan ekonomi dan berbagai sektor kehidupan secara umum. Pola dasar pembangunan nasional menjelaskan tujuan pembangunan sekaligus menjadi landasan hukum bagi pelaksanaan kegiatan pembangunan itu sendiri. Proses pembangunan yang tengah berlangsung membutuhkan regulasi hukum yang mendukung dan memberikan arahan, terutama dalam menghadapi meningkatnya kebutuhan masyarakat serta perkembangan Indonesia menuju perdagangan bebas, yang mendorong perlunya pengembangan di bidang hukum.

CC Attribution-ShareAlike 4.0 License.

Hal ini menunjukkan bahwa hukum memiliki peran penting sebagai alat pembaruan (agent of change) atau sarana pendukung dalam proses pembangunan nasional. Seperti yang dikemukakan oleh Mohtar Kusumaatmadja, bahwa:[1]

"Konsep hukum sebagai alat pembaruan merujuk pada hukum dalam bentuk norma atau peraturan yang berfungsi sebagai instrumen pengatur atau sarana pembangunan. Peran hukum di sini adalah mengarahkan aktivitas manusia sesuai dengan tujuan yang diinginkan dalam proses pembangunan atau pembaruan".

Pembangunan di Indonesia bertujuan untuk mewujudkan pembangunan manusia secara menyeluruh, mencakup berbagai aspek, baik dalam peningkatan sumber daya manusia maupun pengelolaan sumber daya alam. Tujuannya adalah untuk meningkatkan harkat dan martabat secara adil dan merata, sehingga dapat mendorong kemajuan di semua sektor pembangunan.

Dengan pesatnya perkembangan zaman yang didorong oleh kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, kebutuhan hidup manusia pun semakin meningkat. Hal ini disebabkan oleh laju perkembangan teknologi yang cepat dan semakin ketatnya persaingan dalam dunia usaha. Perubahan zaman dan kemajuan teknologi modern yang sangat cepat kini semakin dirasakan.

Seiring dengan meningkatnya aktivitas manusia, tingkat risiko yang dihadapi, baik terhadap diri maupun harta benda, juga semakin tinggi. Hal ini mendorong manusia untuk mencari cara-cara untuk menghadapinya. Salah satu solusi yang ditempuh adalah dengan mengalihkan risiko kepada pihak lain, yaitu melalui lembaga asuransi. Sebagai lembaga yang berfungsi untuk mengalihkan dan membagi risiko, asuransi memberikan manfaat yang positif bagi masyarakat, perusahaan, serta pembangunan negara. Pihak-pihak yang terlibat dalam perjanjian asuransi merasa lebih tenang karena mendapatkan perlindungan dari potensi kerugian yang dapat terjadi.

Bagi perusahaan yang mengalihkan risikonya melalui perjanjian asuransi, hal ini memungkinkan perusahaan untuk mengembangkan usaha dengan lebih percaya diri dan mengejar tujuan yang lebih besar. Selain itu, premi yang terkumpul dalam perusahaan asuransi dapat dikelola dan dimanfaatkan sebagai dana untuk kegiatan pembangunan, yang hasilnya pada akhirnya akan dirasakan oleh masyarakat.

Asuransi berfungsi sebagai alat keuangan dalam kehidupan rumah tangga, baik untuk menghadapi risiko dasar seperti kematian, maupun untuk melindungi harta benda yang dimiliki.

[1] Mohtar Kusumaatmadja, *Hukum Masyarakat Dan Pembinaan Hukum Nasiona*l, (Bandung: Penerbit Bina Cipta 1976). 12

CC Attribution-ShareAlike 4.0 License.

Begitu juga dalam dunia usaha, yang menghadapi risiko terhadap harta benda yang dapat mengancam kelangsungan kegiatan usaha mereka.

Meskipun ada berbagai metode untuk menangani risiko, asuransi adalah metode yang paling umum digunakan. Asuransi memberikan perlindungan kepada pihak tertanggung terhadap risiko yang dihadapi oleh individu maupun perusahaan. Asuransi adalah perjanjian konsensual, di mana kesepakatan yang tercapai dituangkan dalam suatu dokumen yang disebut polis. Polis ini berfungsi sebagai bukti dalam pelaksanaan pertanggungan, termasuk pemberian jaminan ganti rugi atas peristiwa yang tidak pasti atau risiko yang terjadi. Polis pertanggungan memiliki peran yang sangat penting, karena sangat berguna saat pengajuan klaim untuk ganti rugi atas kontrak yang telah disepakati, yang timbul akibat pembayaran premi asuransi kepada pihak penanggung.

B. Hak Dan kewajiban Pemegang Polis Dan Perusahaan Asuransi

Dalam perjanjian asuransi jiwa, pihak-pihak yang terlibat—pemegang polis, penanggung, dan tertunjuk (penikmat asuransi)—memiliki hak dan kewajiban masing-masing yang bersifat timbal balik. Hak dan kewajiban pemegang polis juga mencerminkan hak dan kewajiban perusahaan asuransi sebagai penanggung. Berikut ini adalah beberapa hak dan kewajiban yang dimaksud.[2]

a. Hak-hak dari pemegang polis antara lain:
    1. Hak untuk menerima ganti kerugian jika terjadi peristiwa yang dijamin. Menurut Pasal 1 ayat (1) huruf (b) UU No. 40 Tahun 2014, dijelaskan bahwa “pembayaran dilakukan berdasarkan meninggalnya tertanggung atau berdasarkan hidupnya tertanggung dengan manfaat yang besarnya telah ditentukan dan/atau berdasarkan hasil pengelolaan dana.” Berdasarkan ketentuan ini, pembayaran uang santunan kepada pemegang polis atau tertunjuk harus dilakukan oleh penanggung apabila peristiwa (seperti meninggalnya tertanggung) terjadi, sebagai imbalan atas premi yang dibayarkan oleh pemegang polis.
    2. Hak untuk menerima jumlah pertanggungan jika tidak terjadi peristiwa selama masa asuransi. Jika masa asuransi jiwa berakhir tanpa peristiwa, pemegang polis atau tertunjuk berhak menerima pengembalian sejumlah uang tertentu dari penanggung sesuai dengan ketentuan dalam polis.

b. kewajiban-kewajiban dari pemegang polis atau tertanggung antara lain:

[2] Indra Afrita, *Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Asuransi Jiwa Terhadap Tertanggung Dalam Pembayaran Klaim Asuransi,* Jurnal Hukum Respublika Universitas Lancang Kuning, Vol. 20 No. 2 (2021). 8

CC Attribution-ShareAlike 4.0 License.

1. Kewajiban membayar premi kepada penanggung. Ketentuan mengenai kewajiban membayar premi oleh pemegang polis kepada penanggung diatur dalam Pasal 246 KUHD dan Pasal 1 ayat (1) UU Perasuransian. Premi merupakan kewajiban yang harus dibayar oleh pemegang polis kepada penanggung sebagai imbalan atas ganti kerugian atau uang santunan yang akan diberikan oleh penanggung, dan premi adalah syarat yang sangat penting dalam perjanjian asuransi.
2. Kewajiban untuk memberikan keterangan-keterangan yang diperlukan oleh penanggung dengan iktikad baik. Adanya ketentuan yang mewajibkan kepada pemegang polis supaya memberitahukan tentang keadaan objek yang akan diasuransikannya dengan dilandasi iktikad baik.

C. Regulasi Hukum Terkait Asuransi Jiwa

Dasar hukum asuransi di Indonesia saat ini diatur dalam UU Nomor 40 tahun 2014 atau UU perasuransian. Undang-undang ini menggantikan UU nomor 2 rahun 1992 tentang usaha perasuransian. [3] Selain Undang-undang, beberapa regulasi lain yang terkait asuransi jiwa di Indonesia adalah :

- Kitab Undang-undang Hukum Perdata
- Kitab Undang-undang Hukum Dagang
- Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
- Peraturan pemerintah Penggantu Undang-undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja
- Keputusan Menteri Keuangan RI No. 1249/KMK.013/1988 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pelaksanaaan Usaha di Bidang Asuransi Kerugian dan KMK RI No. 1250/KMK.013/1988 Tentang Usaha Asuransi Jiwa[4]

D. Proses Klaim Asuransi Jiwa

1. Pemberitahuan klaim

Segera setelah peristiwa yang berpotensi menyebabkan kerugian bagi tertanggung terjadi, tertanggung atau pihak yang mewakilinya harus segera melaporkannya kepada penanggung. Laporan lisan harus dilengkapi dengan laporan tertulis. Pada tahap awal ini, tertanggung akan diberikan petunjuk lebih lanjut mengenai langkah-langkah yang harus diambil serta dokumen yang perlu dilengkapi.

[3] https://www.hukumonline.com/berita/a/dasar-hukum-asuransi-lt6219fd8a5cd7a/#/ diakses pada tanggal 9 Januari 2025

[4] Dwi Tatak, Hukum Asuransi, (Surabaya: PT. Revka Petra Media, 2014). 13

CC Attribution-ShareAlike 4.0 License.

2. Bukti klaim kerugian

   Peserta yang mengalami musibah diminta untuk menyediakan fakta-fakta lengkap dan bukti-bukti kerugian. Hal ini penting agar peserta dapat mengajukan klaim tertulis dengan melengkapi "lembar klaim" standar yang disesuaikan dengan setiap Class of Business (COB), yang digunakan untuk melengkapi dokumen yang dibutuhkan sesuai dengan persyaratan standar dalam industri asuransi di Indonesia

3. Penyelidikan

   Setelah laporan beserta dokumen pendukung diterima oleh penanggung, dilakukan analisis administrasi. Setelah tahap ini selesai, penanggung akan memutuskan apakah perlu melakukan survei lapangan atau menunjuk adjuster independen untuk menilai besarnya kerugian yang terjadi. Laporan dari survei atau adjuster akan menjadi dasar untuk menentukan apakah klaim dijamin oleh polis atau tidak. Selanjutnya, perusahaan akan mencocokkan kevalidan data antara dokumen yang diserahkan oleh nasabah dengan data yang ada di perusahaan. Jika data yang diserahkan valid, proses klaim akan dilanjutkan. Namun, jika terdapat keraguan, perusahaan akan melakukan peninjauan langsung ke lapangan.

4. Penyelesaian klaim

   Setelah terjadinya kesepakatan mengenai jumlah penggantian sesuai peraturan perundangan yang berlaku, diisyaratkan bahwa pembayaran klaim tidak boleh lebih dari 30 hari sejak terjadi kesepakatan tersebut.[5]

Ketentuan yang diterapkan oleh perusahaan asuransi ini sudah memenuhi syarat sahnya perjanjian sesuai dengan Pasal 1320 KUHPerdata, yaitu:

a. Adanya kesepakatan di antara pihak-pihak yang terlibat;
b. Pihak-pihak tersebut cakap untuk membuat perjanjian;
c. Perjanjian tersebut mengenai suatu hal yang jelas;
d. Perjanjian didasarkan pada sebab yang sah;

Setelah polis asuransi jiwa diterbitkan oleh perusahaan asuransi, perusahaan tersebut juga memberikan ringkasan polis yang mencakup informasi berikut: [6]

a. Tanggal dimulainya asuransi;
b. Nama tertanggung;
c. Nama orang yang jiwanya diasuransikan;

[5] Muhammad Syakir, *Asuransi syariah (life and general): konsep dan sistem operasional* (Jakarta: Gema Insani Press, 2004) 261-262
[6] Dwi Tatak, *Hukum Asuransi,* (Surabaya: PT. Revka Petra Media, 2014) 66

CC Attribution-ShareAlike 4.0 License.

d. Waktu terjadinya peristiwa yang dijamin;
e. Jumlah asuransi;
f. Premi asuransi.

Persyaratan Dokumen Klaim Dokumen yang Diperlukan

Klaim Habis Kontrak	Klaim meninggal dunia
a) Polis asuransi yang asli b) Kwitansi pembayaran asli dari premi terakhir c) Penagajuan klaim d) Fotocopy KTP e) Fotocopy buku Tabungan	a) Polis asuransi yang asli. b) Kwitansi pembayaran asli dari premi terakhir. c) Surat keterangan kematian dari Lurah/Kepala Desa yang dilegalisir oleh Camat/Sertifikat Kematian. d) Surat keterangan dari kepolisian atau pihak berwenang jika penerima manfaat meninggal dunia karena kecelakaan. e) Pengajuan klaim atas kematian. f) Surat keterangan sehat dari Dokter/ Rumah Sakit apabila penerima manfaat meninggal dunia saat dirawat oleh Dokter/Rumah Sakit. g) Fotokopi kartu keluarga (jika berlaku). h) Surat kuasa dari penerima peralihan hak jika beberapa penerima peralihan hak dan untuk sementara ada kendala. i) Surat penetapan tentang perwalian dari Pengadilan Negeri apabila penerima peralihan hak atas umurnya tidak memenuhi syarat sah, sedangkan orang tuanya meninggal dunia. j) Surat keputusan tentang ahli waris dari PengadilanNegeri jika Pemegang Polis yang ditunjuk untuk menerima manfaat telah meninggal dunia.

CC Attribution-ShareAlike 4.0 License.

E. Upaya Hukum Yang Dapat Ditempuh Oleh Pemegang Polis

Pemegang polis asuransi jiwa memiliki beberapa opsi hukum yang dapat ditempuh jika menghadapi masalah, seperti penolakan klaim atau sengketa lainnya dengan perusahaan asuransi. Berikut adalah beberapa langkah yang dapat diambil:

1. **Mengajukan Keluhan ke Perusahaan Asuransi**

   Langkah pertama yang dapat diambil adalah mengajukan keluhan secara formal kepada perusahaan asuransi. Pemegang polis perlu menyampaikan alasan ketidakpuasan mereka dan meminta penjelasan terkait penolakan klaim atau masalah lainnya.

2. **Mediasi**

   Jika keluhan tidak dapat diselesaikan dengan memuaskan, pemegang polis dapat mengajukan permintaan untuk mediasi. Beberapa perusahaan asuransi menyediakan mekanisme mediasi untuk menyelesaikan sengketa secara damai. Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa melalui perundingan untuk mencapai kesepakatan antara pihak-pihak yang bersengketa, dengan bantuan seorang mediator.[7] Mediasi berasal dari bahasa Inggris yang berarti menyelesaikan sengketa dengan perantara. Ini adalah proses negosiasi pemecahan masalah, di mana pihak ketiga yang tidak memihak bekerja sama dengan pihak yang bersengketa untuk mencari solusi bersama. Mediator tidak memiliki kewenangan untuk memutuskan sengketa, melainkan hanya membantu para pihak dalam menyelesaikan masalah yang diberikan kepadanya.[8]

3. **Pengaduan ke Otoritas Jasa Keuangan (OJK)**

   Pemegang polis dapat mengajukan pengaduan kepada OJK jika merasa haknya dilanggar. OJK memiliki peran dalam melindungi konsumen dan dapat membantu menyelesaikan sengketa antara pemegang polis dan perusahaan asuransi.

4. **Arbitrase**

[7] Ketua Mahkamah Agung RI, PERMA RI. No. 1 Tahun 2008 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan.

[8]Khotibul Umam, Penyelesaian Sengketa diluar Pengadilan, (Yogyakarta: Penerbit Pustaka Yustisia, 2010), hlm. 10.

CC Attribution-ShareAlike 4.0 License.

Jika polis mencantumkan klausul arbitrase, pemegang polis dapat memilih untuk menyelesaikan sengketa melalui arbitrase. Proses ini cenderung lebih cepat dan lebih ekonomis dibandingkan dengan litigasi di pengadilan. Arbitrase merupakan prosedur di mana pihak-pihak yang berselisih dengan sukarela sepakat untuk menerima keputusan dari pihak ketiga yang netral, di luar proses peradilan formal. Kesederhanaan dan logika arbitrase telah mendapat pujian karena telah digunakan oleh manusia sejak zaman awal. Dengan alasan yang sama, arbitrase diterima secara luas sebagai pelengkap sistem hukum formal oleh orang Romawi dan lebih disukai sebagai cara penyelesaian sengketa komersial pada abad pertengahan.[9] Sementara itu, menurut Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Pasal 1 Ayat 1, arbitrase diartikan sebagai: "metode penyelesaian sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh pihak-pihak yang bersengketa."[10]

5. **Mengajukan Gugatan ke Pengadilan**

Jika semua langkah di atas tidak berhasil, pemegang polis dapat mengajukan gugatan ke pengadilan. Dalam hal ini, pemegang polis perlu mempersiapkan bukti-bukti yang mendukung klaimnya dan mungkin memerlukan bantuan dari seorang pengacara.

6. **Konsultasi dengan Pengacara**

Sebelum mengambil tindakan hukum, pemegang polis disarankan untuk berkonsultasi dengan pengacara yang memiliki pengalaman dalam hukum asuransi. Pengacara dapat memberikan saran mengenai langkah terbaik yang perlu diambil dan membantu dalam proses hukum tersebut.

7. **Menggunakan Layanan Konsumen**

Berbagai lembaga atau organisasi perlindungan konsumen juga dapat memberikan bantuan dan saran kepada pemegang polis yang menghadapi masalah dengan perusahaan asuransi.

KESIMPULAN

1. Regulasi hukum yang mengatur perlindungan bagi pemegang polis, seperti UU No. 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, menyediakan kerangka hukum yang cukup untuk melindungi

[9] Mila Karmila Hadi, *Masa Depan Arbitrase Sebagai Mekanisme Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial Di Indonesia*, Jurnal Hukum No 2 Vol 17, 2010.

[10] Pasal 1Angka (1) Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999, Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian sengketa

CC Attribution-ShareAlike 4.0 License.

hak-hak pemegang polis asuransi jiwa di Indonesia. Namun, implementasi regulasi ini masih menghadapi kendala, terutama terkait dengan kurangnya transparansi informasi dan efisiensi dalam proses klaim asuransi.

2. Hak dan kewajiban antara pemegang polis dan perusahaan asuransi bersifat saling terkait, di mana pemegang polis berhak menerima ganti rugi atau manfaat sesuai dengan ketentuan dalam polis, sementara kewajibannya mencakup pembayaran premi dan pemberian informasi yang akurat. Di sisi lain, perusahaan asuransi memiliki kewajiban untuk memenuhi klaim dengan cara yang adil dan tepat waktu.
3. Penyelesaian sengketa: Berbagai pilihan upaya hukum, seperti mediasi, arbitrase, dan litigasi, menawarkan alternatif bagi pemegang polis untuk menyelesaikan perselisihan dengan perusahaan asuransi. Mediasi dan arbitrase dianggap lebih cepat dan efisien dibandingkan dengan proses litigasi di pengadilan.

Secara keseluruhan, penerapan regulasi yang efektif dan pemahaman yang mendalam mengenai hak dan kewajiban dalam asuransi jiwa dapat membangun hubungan yang adil antara pemegang polis dan perusahaan asuransi, serta mendukung stabilitas ekonomi dan kesejahteraan masyarakat secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Umam, Khotibul, Penyelesaian Sengketa diluar Pengadilan, (Yogyakarta: Penerbit Pustaka Yustisia, 2010)

Kusumaatmadja, Mohtar, Hukum Masyarakat Dan Pembinaan Hukum Nasional, (Bandung: Penerbit Bina Cipta 1976).

Syakir, Muhammad, Asuransi syariah (life and general): konsep dan sistem operasional (Jakarta: Gema Insani Press, 2004).

Tatak, Dwi Hukum Asuransi, (Surabaya: PT. Revka Petra Media, 2014).

Afrita, Indra, *Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Asuransi Jiwa Terhadap Tertanggung Dalam Pembayaran Klaim Asuransi,* Jurnal Hukum Respublika Universitas Lancang Kuning, Vol. 20 No. 2 (2021).

Hadi, Mila Karmila, Masa Depan Arbitrase Sebagai Mekanisme Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial Di Indonesia, Jurnal Hukum No 2 Vol 17, 2010.

Ketua Mahkamah Agung RI, PERMA RI. No. 1 Tahun 2008 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan.

Pasal 1Angka (1) Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999, Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian sengketa.

CC Attribution-ShareAlike 4.0 License.