

Perlindungan Hukum atas Perbuatan Melawan Hukum Perusahaan Asuransi dalam Penolakan Klaim Asuransi Jiwa Pt. Asuransi Allianz Life Indonesia (Studi Putusan Nomor 23/Pdt.G.S/2024/PN Mdn)

Anisa Khusnul Rahma, Handityo Basworo, Maria Mu'ti Wulandari, Suyadi Suyadi

Universitas Jenderal Soedirman

✉ handityobasworo@gmail.com

Submit: 8 April 2025	Revisi: 18 Juni 2025	Disetujui: 19 Juni 2025
----------------------	----------------------	-------------------------

Abstrak

Industri perasuransian memainkan peran yang penting dalam strategi manajemen risiko yang mungkin terjadi terhadap individu, kelompok sosial dan bisnis. Pemberian jasa asuransi senantiasa menanggung risiko bagi pemegang polis dalam bentuk kerugian yang timbul akibat hukum perbuatan melawan hukum penolakan klaim asuransi oleh perusahaan asuransi. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui perlindungan hukum atas perbuatan melawan hukum perusahaan asuransi dalam penolakan klaim asuransi jiwa PT. Asuransi Allianz Life Indonesia pada Putusan Nomor 23/Pdt.G.S/2024/PN Mdn. Metode penelitian yang digunakan adalah metode yuridis normatif dengan spesifikasi deskriptif analisis. Sumber data yang digunakan adalah data sekunder, yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier. Pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan, yang kemudian dianalisis secara normatif kualitatif dengan metode penyajian data dalam bentuk teks naratif yang disusun secara logis. Hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa Putusan Pengadilan Negeri Medan memberikan sepenuhnya perlindungan hukum bersifat represif terhadap penggugat. Majelis hakim mengabulkan gugatan Penggugat terkait adanya perbuatann melawan hukum penolakan klaim asuransi jiwa dan menolak keberatan Tergugat, akibat hukum dari putusan tersebut berupa sanksi ganti kerugian perusahaan asuransi akibat adanya perbuatan melawan hukum

Kata Kunci: Asuransi; Perlindungan Hukum; Perbuatan Melawan Hukum.

Copyright©2025 Jurnal Soedirman Law Review

Pendahuluan

Industri perasuransian telah menjadi salah satu pilar utama dalam mendukung stabilitas dan pertumbuhan ekonomi modern. Peranannya dalam menyediakan perlindungan atas risiko-risiko yang tidak dapat diprediksi, baik bagi individu, kelompok sosial, maupun pelaku usaha, membuat asuransi semakin relevan di tengah dinamika kehidupan yang penuh ketidakpastian.¹ Melalui produk-produk asuransi, masyarakat dapat mengalihkan risiko kerugian finansial akibat peristiwa tertentu kepada perusahaan asuransi, sehingga tercipta rasa aman dan kepastian

¹ Alemina Sikellitha, Sunarmi Sunarmi, and Hasim Purba, 'Pertanggungjawaban Hukum Perusahaan Asuransi', *Jurnal Darma Agung*, 29.3 (2021), 332 <<https://doi.org/10.46930/ojsuda.v29i3.1216>>.

dalam menjalani aktivitas ekonomi dan sosial.² Namun, di balik fungsi strategis tersebut, praktik perasuransian juga kerap diwarnai dengan berbagai permasalahan, salah satunya adalah sengketa penolakan klaim asuransi yang berdampak pada perlindungan hak-hak pemegang polis.

Hubungan hukum antara perusahaan asuransi dan pemegang polis pada dasarnya didasarkan pada perjanjian yang saling mengikat, di mana perusahaan asuransi berkewajiban memberikan ganti rugi atas risiko yang diasuransikan apabila terjadi peristiwa yang dijamin dalam polis. Namun, dalam praktiknya, tidak jarang perusahaan asuransi menolak klaim yang diajukan oleh pemegang polis dengan berbagai alasan administratif, teknis, maupun substansial.³ Penolakan klaim yang tidak berdasar dapat menimbulkan kerugian finansial yang signifikan bagi pemegang polis dan keluarganya, terutama dalam kasus asuransi jiwa yang menjadi tumpuan perlindungan ekonomi keluarga tertanggung.⁴ Oleh karena itu, perlindungan hukum yang efektif menjadi kebutuhan mendesak dalam memastikan keadilan dan kepastian hukum bagi konsumen asuransi.

Perbuatan melawan hukum (PMH) dalam konteks penolakan klaim asuransi menjadi isu sentral yang perlu mendapat perhatian serius. Berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdata, setiap perbuatan yang melanggar hukum dan menimbulkan kerugian bagi orang lain mewajibkan pelaku untuk mengganti kerugian tersebut.⁵ Dalam sengketa asuransi, pemegang polis yang merasa dirugikan akibat penolakan klaim dapat menempuh jalur hukum untuk menuntut haknya.⁶ Namun, proses pembuktian unsur-unsur PMH, seperti adanya perbuatan melawan hukum, kesalahan, kerugian, dan hubungan kausal, sering kali menjadi tantangan tersendiri bagi nasabah yang posisinya relatif lemah dibandingkan perusahaan asuransi yang memiliki sumber daya dan pengetahuan hukum lebih baik.

Salah satu kasus yang menjadi sorotan adalah sengketa antara Faogozanolo Telaumbanua sebagai pemegang polis dengan PT. Asuransi Allianz Life Indonesia,

² Arikha Saputra, Dyah Listiyorini, and Muzayanah, 'Tanggungjawab Asuransi Dalam Mekanisme Klaim Pada Perjanjian Asuransi Berdasarkan Prinsip Utmost Good Faith', *Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan Undiksha*, 2021.

³ Saputra, Listiyorini, and Muzayanah.

⁴ Mohammad Solehodin Attijani, 'Penyelenggara Dana Perlindungan Pemodal Bagi Investor Dalam Transaksi Saham Pada Pasar Modal', *Media Iuris*, 2.2 (2019), 157 <<https://doi.org/10.20473/mi.v2i2.13678>>.

⁵ Agus Wasita, 'Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Polis Asuransi Jiwa', *Business Economic, Communication, and Social Sciences (BECOSS) Journal*, 2.1 (2020), 105-13 <<https://doi.org/10.21512/becossjournal.v2i1.6131>>.

⁶ Oktavia Purnama Sari Sigalingging, Mesias Jusly Penus Sagala, and Motlan Gultom, 'Perlindungan Hukum Bagi Pemegang Polis Dari Perusahaan Asuransi Jiwa Yang Pailit', *Jurnal Impresi Indonesia*, 1.7 (2022), 773-85 <<https://doi.org/10.58344/jii.vii7.206>>.

yang diputus dalam Putusan Pengadilan Negeri Medan Nomor 23/Pdt.G.S/2024/PN Mdn. Kasus ini bermula dari penolakan klaim asuransi jiwa yang diajukan oleh penggugat atas nama tertanggung Faogoziduhu Telaumbanua, dengan alasan tidak diungkapkannya riwayat pengobatan gastritis dalam Surat Permohonan Asuransi Jiwa (SPAJ). Penggugat menilai alasan penolakan tersebut tidak berdasar dan tidak disertai bukti medis yang jelas, sehingga menimbulkan dugaan adanya perbuatan melawan hukum oleh perusahaan asuransi. Sengketa ini kemudian berlanjut ke ranah pengadilan untuk memperoleh keadilan dan kepastian hukum atas hak-hak pemegang polis.

Putusan Pengadilan Negeri Medan dalam perkara ini menjadi preseden penting dalam perlindungan hukum bagi pemegang polis asuransi. Majelis hakim mengabulkan gugatan penggugat dan menyatakan bahwa penolakan klaim oleh PT. Asuransi Allianz Life Indonesia merupakan perbuatan melawan hukum. Selain itu, pengadilan juga menjatuhkan sanksi berupa kewajiban pembayaran ganti rugi kepada penggugat, baik dalam bentuk santunan asuransi, denda keterlambatan, maupun kerugian moril.⁷ Putusan ini menegaskan bahwa perusahaan asuransi tidak dapat secara sepihak menolak klaim tanpa dasar hukum yang jelas dan harus bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan akibat perbuatannya.

Fenomena penolakan klaim asuransi yang tidak berdasar tidak hanya merugikan pemegang polis secara individual, tetapi juga dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap industri asuransi secara umum. Kepercayaan publik merupakan modal utama bagi keberlanjutan industri asuransi, sehingga perlindungan hukum yang efektif dan penegakan keadilan menjadi fondasi penting dalam menjaga reputasi dan integritas sektor ini. Oleh karena itu, studi mengenai perlindungan hukum atas perbuatan melawan hukum perusahaan asuransi dalam penolakan klaim menjadi sangat relevan untuk memberikan kontribusi terhadap penguatan tata kelola dan perlindungan konsumen di bidang asuransi.

Permasalahan

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap nasabah pemegang polis asuransi dalam perkara perbuatan melawan hukum penolakan klaim asuransi jiwa PT. Asuransi Allianz Life Indonesia berdasarkan Putusan Nomor 23/Pdt.G.S/2024/PN Mdn?

⁷ Utiyafina Mardhati Hazhin and Marchety Riwani Diaz, 'Efektivitas Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Polis Asuransi Jiwa Kresna Pasca Putusan Kasasi', *Negara Hukum*, 2022.

2. Bagaimana akibat hukum atas perbuatan melawan hukum dalam penolakan klaim asuransi jiwa PT. Asuransi Allianz Life Indonesia berdasarkan Putusan Nomor 23/Pdt.G.S/2024/PN Mdn?

Metode

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode yuridis normatif dengan spesifikasi deskriptif analisis. Metode ini menitikberatkan pada pengkajian terhadap peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, serta literatur yang relevan dengan permasalahan hukum yang sedang diteliti.⁸ Sumber data yang digunakan berupa data sekunder, yang terdiri dari bahan hukum primer seperti undang-undang dan putusan pengadilan, bahan hukum sekunder seperti buku dan jurnal, serta bahan hukum tersier seperti kamus hukum. Pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan, yang kemudian dianalisis secara normatif kualitatif dengan metode penyajian data dalam bentuk narasi yang disusun secara logis dan sistematis.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan hukum atas perbuatan melawan hukum perusahaan asuransi dalam penolakan klaim asuransi jiwa pada PT. Asuransi Allianz Life Indonesia berdasarkan Putusan Nomor 23/Pdt.G.S/2024/PN Mdn. Dengan menggunakan metode ini, peneliti dapat mengidentifikasi dan menganalisis peraturan yang berlaku serta menilai penerapannya dalam kasus yang diteliti. Hasil analisis kemudian digunakan untuk memberikan gambaran mengenai perlindungan hukum yang diberikan kepada nasabah dan akibat hukum yang timbul akibat perbuatan melawan hukum oleh perusahaan asuransi. Melalui pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu hukum, khususnya terkait perlindungan hukum bagi pemegang polis asuransi jiwa yang mengalami penolakan klaim secara tidak sah oleh perusahaan asuransi.

Pembahasan

1. **Perlindungan Hukum terhadap Nasabah Pemegang Polis Asuransi dalam Perkara Perbuatan Melawan Hukum Penolakan Klaim Asuransi Jiwa PT. Asuransi Allianz Life Indonesia berdasarkan Putusan Nomor 23/Pdt.G.S/2024/PN Mdn**

Industri perasuransian merupakan salah satu pilar utama dalam perkembangan perekonomian modern. Sektor asuransi memainkan peran penting dalam strategi manajemen risiko dan memberikan perlindungan bagi individu, kelompok sosial,

⁸ Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum* (Jakarta: Kencana, 2008).

maupun pelaku usaha. Asuransi berfungsi sebagai alat perlindungan terhadap berbagai risiko yang tidak dapat diprediksi, sehingga masyarakat merasa lebih aman dalam menjalani kehidupan sehari-hari.⁹ Hubungan hukum antara perusahaan asuransi dan pemegang polis tercipta melalui perjanjian yang mengikat kedua belah pihak.¹⁰ Setiap perjanjian asuransi mengandung hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh masing-masing pihak, baik perusahaan asuransi sebagai penanggung maupun pemegang polis sebagai tertanggung. Dalam praktiknya, tidak jarang terjadi perselisihan ketika perusahaan asuransi menolak klaim yang diajukan oleh pemegang polis, sehingga menimbulkan kerugian finansial dan ketidakpastian hukum bagi nasabah. Kondisi ini menegaskan pentingnya perlindungan hukum yang dapat memberikan rasa aman dan kepastian kepada pemegang polis asuransi.

Perlindungan hukum terhadap nasabah pemegang polis asuransi menjadi sangat penting ketika terjadi penolakan klaim oleh perusahaan asuransi. Penolakan klaim dapat terjadi karena berbagai alasan, seperti dugaan pelanggaran syarat polis atau ketidaklengkapan dokumen klaim. Dalam kasus PT. Asuransi Allianz Life Indonesia, penolakan klaim atas nama Faogoziduhu Telaumbanua didasarkan pada alasan bahwa tertanggung tidak mengungkapkan riwayat pengobatan gastritis dalam Surat Permohonan Asuransi Jiwa (SPAJ). Penggugat menilai alasan tersebut tidak berdasar karena perusahaan asuransi tidak dapat membuktikan secara jelas bahwa tertanggung pernah dirawat atau diobati untuk penyakit tersebut sebelum pengajuan klaim. Situasi ini menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana perusahaan asuransi dapat menolak klaim secara sepihak tanpa memberikan bukti yang memadai serta bagaimana perlindungan hukum yang seharusnya diberikan kepada nasabah dalam menghadapi penolakan klaim yang tidak adil.

Sistem hukum Indonesia telah mengatur perlindungan terhadap pemegang polis asuransi melalui berbagai peraturan perundang-undangan, seperti Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pasal 1365 KUHPerdata menyatakan bahwa setiap perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian kepada orang lain mewajibkan pelaku untuk mengganti kerugian tersebut. Dalam konteks asuransi, apabila perusahaan asuransi terbukti melakukan perbuatan melawan hukum dengan menolak klaim

⁹ Anto Kustanto and Adityo Putro Prakoso, 'Polis Sebagai Kekuatan Hukum Dalam Asuransi', *QISTIE*, 14.1 (2021), 1 <<https://doi.org/10.31942/jqi.v14i1.4489>>.

¹⁰ Neneng Sri Setiawati, 'Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Polis Asuransi Dalam Menyelesaikan Sengketa Klaim Asuransi', *SPEKTRUM HUKUM*, 15.1 (2018), 150 <<https://doi.org/10.35973/sh.v15i1.1115>>.

secara tidak sah, maka perusahaan wajib memberikan ganti rugi kepada pemegang polis. Perlindungan hukum ini tidak hanya bersifat represif melalui mekanisme pengadilan, tetapi juga preventif melalui pengawasan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan penyelesaian sengketa di luar pengadilan, seperti mediasi atau arbitrase. Sistem hukum berperan penting dalam menjaga keseimbangan antara kepentingan perusahaan asuransi dan hak-hak nasabah.

Kasus sengketa antara Faogozanolo Telaumbanua sebagai penggugat dan PT. Asuransi Allianz Life Indonesia sebagai tergugat dalam Putusan Nomor 23/Pdt.G.S/2024/PN Mdn menjadi contoh konkret bagaimana perlindungan hukum terhadap nasabah diuji di pengadilan. Penggugat mengajukan gugatan karena merasa dirugikan atas penolakan klaim asuransi jiwa yang diajukan. Proses persidangan menunjukkan bahwa alasan penolakan yang diajukan oleh tergugat tidak didukung dengan bukti yang cukup, sehingga menimbulkan kerugian bagi penggugat. Majelis hakim memutuskan untuk mengabulkan gugatan penggugat dan memerintahkan tergugat untuk membayar ganti rugi. Putusan ini menunjukkan bahwa pengadilan dapat menjadi sarana perlindungan hukum yang efektif bagi nasabah yang mengalami kerugian akibat perbuatan melawan hukum oleh perusahaan asuransi.

Perlindungan hukum terhadap nasabah pemegang polis asuransi tidak hanya terbatas pada aspek ganti rugi, tetapi juga mencakup pemulihan hak-hak nasabah yang dilanggar.¹¹ Dalam kasus PT. Asuransi Allianz Life Indonesia, pengadilan tidak hanya memerintahkan pembayaran klaim, tetapi juga menegaskan pentingnya transparansi dan kejujuran dalam hubungan antara perusahaan asuransi dan nasabah. Perusahaan asuransi diwajibkan untuk memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada nasabah serta tidak boleh menunda atau menghambat proses pembayaran klaim tanpa alasan yang sah.¹² Perlindungan hukum yang diberikan tidak hanya bersifat material, tetapi juga moral, yaitu menjaga kepercayaan masyarakat terhadap industri asuransi secara keseluruhan. Keadilan dan kepastian hukum menjadi landasan utama dalam penyelesaian sengketa asuransi, sehingga nasabah merasa aman dan terlindungi.

Mekanisme perlindungan hukum bagi nasabah tidak hanya melalui jalur pengadilan, tetapi juga dapat diperoleh melalui pengaduan ke OJK atau penyelesaian sengketa di Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia

¹¹ Soraya Hafidzah Rambe and Paramitha Sekarayu, 'Perlindungan Hukum Nasabah Atas Gagal Klaim Asuransi Akibat Ketidaktransparanan Informasi Polis Asuransi', *JURNAL USM LAW REVIEW*, 5.1 (2022), 93–109 <<https://doi.org/10.26623/julr.v5i1.4073>>.

¹² Indra Afrita and Wilda Arifalina, 'Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Asuransi Jiwa Terhadap Tertanggung Dalam Pembayaran Klaim Asuransi', *Jurnal Hukum Respublica*, 20.2 (2021) <<https://doi.org/10.31849/respublica.v20i2.7232>>.

(BMAI).¹³ OJK sebagai lembaga pengawas sektor jasa keuangan memiliki kewenangan untuk mengawasi dan menindak perusahaan asuransi yang terbukti melanggar ketentuan perundang-undangan.¹⁴ BMAI dapat menjadi alternatif penyelesaian sengketa yang lebih cepat dan efisien dibandingkan proses litigasi di pengadilan.¹⁵ Keberadaan berbagai mekanisme perlindungan hukum ini diharapkan mampu memberikan rasa aman dan perlindungan yang optimal bagi nasabah pemegang polis asuransi dalam menjalankan hak-haknya sebagai konsumen jasa asuransi.¹⁶ Perlindungan hukum yang efektif akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap industri asuransi dan mendorong pertumbuhan sektor ini secara berkelanjutan.

Perlindungan hukum terhadap nasabah pemegang polis asuransi menjadi salah satu pilar utama dalam menjaga kepercayaan masyarakat terhadap industri asuransi. Kasus penolakan klaim oleh PT. Asuransi Allianz Life Indonesia sebagaimana tercermin dalam Putusan Nomor 23/Pdt.G.S/2024/PN Mdn menjadi pelajaran penting bagi perusahaan asuransi untuk selalu mematuhi prinsip-prinsip keadilan, transparansi, dan akuntabilitas dalam menjalankan usahanya. Penegakan hukum yang tegas terhadap perbuatan melawan hukum di sektor asuransi tidak hanya memberikan keadilan bagi korban, tetapi juga mendorong terciptanya iklim usaha yang sehat dan berdaya saing tinggi di Indonesia.¹⁷ Perlindungan hukum yang efektif dan menyeluruh bagi nasabah pemegang polis asuransi harus terus diperkuat melalui pembaruan regulasi, peningkatan pengawasan, serta edukasi kepada masyarakat mengenai hak dan kewajiban mereka dalam berasuransi.¹⁸

¹³ Suryati and Agustianto, 'Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Asuransi Kesehatan Dalam Penyelesaian Klaim Polis Asuransi', *Jurnal Pro Hukum*, 2023.

¹⁴ Paulus Jimmytheja Ng and others, 'Eksistensi Otoritas Jasa Keuangan Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Kepada Pemegang Polis Asuransi', *Jurnal Ius Constituendum*, 5.2 (2020), 196–219 <<https://doi.org/10.26623/jic.v5i2.2308>>.

¹⁵ Sulma Sofinatus Sofiyatun and Abdul Mujib, 'Penyelesaian Klaim Pada Asuransi Kendaraan Bermotor Melalui Badan Mediasi Dan Arbitrase Asuransi Indonesia (BMAI)', *Cakrawala Repositori IMWI*, 6.1 (2023), 496–504 <<https://doi.org/10.52851/cakrawala.v6i1.252>>.

¹⁶ Destriani, Neva Satyahadewi, and Muhlasah Novitasari Mara, 'Penentuan Nilai Cadangan Prospektif Pada Asuransi Jiwa Seumur Hidup Menggunakan Metode New Jersey', *Buletin Ilmiah Mat.Stat Dan Terapannya (Bimaster)*, 2014.

¹⁷ Hendrik Dunand and Otom Mustomi, 'Law Enforcement Towards Life Insurance Consumers at Pt. Aig Lippo Life Insurance Under Law No. 8 Of 1999 Concerning Consumer Protection', *SEIKAT: Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Hukum*, 2.6 (2023), 569–75 <<https://doi.org/10.55681/seikat.v2i6.1026>>.

¹⁸ Stefany Palyama, 'Perlindungan Hukum Pemegang Polis Asuransi Jiwa Di Indonesia (Studi Kasus Pt. Asuransi Jiwasraya)', *Jurnal Hukum Dan Etika Kesehatan*, 2022, 84–94 <<https://doi.org/10.30649/jhek.v2i1.48>>.

2. Akibat Hukum atas Perbuatan Melawan Hukum dalam Penolakan Klaim Asuransi Jiwa PT. Asuransi Allianz Life Indonesia berdasarkan Putusan Nomor 23/Pdt.G.S/2024/PN Mdn

Akibat hukum atas perbuatan melawan hukum dalam penolakan klaim asuransi jiwa oleh PT. Asuransi Allianz Life Indonesia merupakan isu yang sangat penting untuk dipahami oleh seluruh pemangku kepentingan di bidang asuransi. Setiap tindakan perusahaan asuransi yang menolak klaim secara sewenang-wenang tanpa dasar hukum yang jelas dapat menimbulkan kerugian yang besar bagi nasabah, baik secara materiil maupun immateriil.¹⁹ Dalam konteks hukum perdata Indonesia, perbuatan melawan hukum diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdata yang secara tegas mewajibkan pihak yang melakukan perbuatan melawan hukum untuk mengganti kerugian yang ditimbulkan.²⁰ Oleh karena itu, sangat penting bagi perusahaan asuransi untuk selalu bertindak berdasarkan prinsip kehati-hatian, transparansi, dan keadilan dalam memproses setiap klaim yang diajukan oleh pemegang polis. Dengan demikian, kepercayaan masyarakat terhadap industri asuransi dapat terus terjaga dan berkembang secara positif.

Sanksi hukum yang dijatuhkan kepada perusahaan asuransi akibat penolakan klaim yang tidak sah merupakan bentuk perlindungan hukum yang nyata bagi konsumen. Dalam Putusan Nomor 23/Pdt.G.S/2024/PN Mdn, majelis hakim memutuskan bahwa PT. Asuransi Allianz Life Indonesia telah melakukan perbuatan melawan hukum dengan menolak klaim asuransi jiwa tanpa bukti yang memadai. Keputusan ini tidak hanya memberikan keadilan bagi penggugat, tetapi juga menjadi preseden penting bagi perusahaan asuransi lain agar lebih berhati-hati dalam mengambil keputusan terkait klaim. Sanksi berupa ganti rugi yang harus dibayarkan oleh perusahaan asuransi diharapkan dapat memberikan efek jera dan mendorong terciptanya praktik bisnis yang lebih bertanggung jawab di sektor asuransi. Perlindungan hukum yang tegas dan konsisten akan memberikan rasa aman bagi nasabah dan meningkatkan kualitas layanan asuransi di Indonesia.

Efek domino dari putusan pengadilan yang memenangkan nasabah atas penolakan klaim asuransi jiwa juga berfungsi sebagai instrumen edukasi dan kontrol sosial bagi perusahaan asuransi. Setiap perusahaan asuransi harus menyadari bahwa setiap tindakan yang diambil akan diawasi dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Oleh sebab itu, perusahaan asuransi perlu memperkuat sistem pengelolaan klaim dengan menerapkan prinsip transparansi,

¹⁹ Isdiana Syafitri, 'Perlindungan Konsumen Industri Asuransi Oleh Otoritas Jasa Keuangan', *Juripol*, 4.2 (2021), 307-19 <<https://doi.org/10.33395/juripol.v4i2.11156>>.

²⁰ Bing Waluyo, 'Kajian Terhadap Perbuatan Melawan Hukum Berdasarkan Pada Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata', *Cakrawala Hukum: Majalah Ilmiah Fakultas Hukum Universitas Wijayakusuma*, 24.1 (2022), 14-22 <<https://doi.org/10.51921/chk.v24i1.186>>.

akuntabilitas, dan itikad baik. Hal ini tidak hanya akan mencegah terjadinya sengketa di kemudian hari, tetapi juga akan meningkatkan reputasi perusahaan di mata publik. Dengan demikian, perusahaan asuransi dapat menjadi mitra yang dapat dipercaya oleh masyarakat dalam mengelola risiko keuangan dan memberikan perlindungan yang optimal bagi para pemegang polis.

Pentingnya akibat hukum atas perbuatan melawan hukum dalam penolakan klaim asuransi jiwa juga tercermin dalam perlindungan hak-hak konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Setiap konsumen berhak mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai produk dan jasa yang ditawarkan, termasuk dalam hal pengajuan dan pencairan klaim asuransi. Jika perusahaan asuransi terbukti melakukan pelanggaran terhadap hak-hak konsumen, maka perusahaan wajib bertanggung jawab secara hukum dan membayar ganti rugi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Perlindungan hukum ini sangat penting untuk menciptakan iklim usaha yang sehat dan kompetitif, di mana hak-hak konsumen benar-benar dihormati dan dijunjung tinggi oleh seluruh pelaku usaha.

Dampak positif dari penerapan sanksi hukum terhadap perusahaan asuransi yang melakukan penolakan klaim secara tidak sah juga dapat dirasakan oleh seluruh ekosistem industri asuransi. Dengan adanya kepastian hukum, perusahaan asuransi akan lebih termotivasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan meminimalisir terjadinya sengketa dengan nasabah. Selain itu, penerapan sanksi hukum yang tegas juga akan mendorong perusahaan asuransi untuk lebih proaktif dalam melakukan edukasi kepada nasabah mengenai hak dan kewajiban mereka dalam perjanjian asuransi. Upaya ini akan menciptakan hubungan yang lebih harmonis antara perusahaan asuransi dan nasabah, sehingga kepercayaan masyarakat terhadap industri asuransi dapat terus meningkat.

Optimalisasi perlindungan hukum bagi nasabah pemegang polis asuransi harus didukung oleh sinergi antara regulator, perusahaan asuransi, dan masyarakat. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai lembaga pengawas sektor jasa keuangan memiliki peran strategis dalam memastikan bahwa setiap perusahaan asuransi mematuhi ketentuan hukum yang berlaku dan tidak melakukan praktik-praktik yang merugikan konsumen. Selain itu, masyarakat juga perlu meningkatkan literasi hukum dan keuangan agar dapat memahami hak-hak mereka sebagai konsumen asuransi. Dengan sinergi yang baik antara seluruh pemangku kepentingan, diharapkan perlindungan hukum bagi nasabah asuransi dapat terwujud secara optimal dan berkelanjutan.

Keberhasilan perlindungan hukum terhadap nasabah pemegang polis asuransi dalam kasus penolakan klaim asuransi jiwa oleh PT. Asuransi Allianz Life

Indonesia merupakan bukti nyata bahwa sistem hukum di Indonesia mampu memberikan keadilan bagi pihak yang dirugikan. Namun, keberhasilan ini harus dijadikan momentum untuk terus memperbaiki sistem perlindungan hukum di sektor asuransi. Diperlukan pembaruan regulasi, peningkatan pengawasan, dan edukasi berkelanjutan kepada masyarakat agar praktik-praktik perbuatan melawan hukum dalam industri asuransi dapat diminimalisir. Dengan demikian, industri asuransi di Indonesia dapat tumbuh menjadi sektor yang sehat, transparan, dan berintegritas tinggi, serta mampu memberikan perlindungan yang maksimal bagi seluruh pemegang polis.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis terhadap Putusan Nomor 23/Pdt.G.S/2024/PN Mdn, dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum terhadap nasabah pemegang polis asuransi dalam kasus penolakan klaim asuransi jiwa oleh PT. Asuransi Allianz Life Indonesia telah diakomodasi secara efektif melalui mekanisme peradilan. Majelis hakim memutuskan bahwa tindakan perusahaan asuransi yang menolak klaim tanpa bukti kuat merupakan perbuatan melawan hukum, sehingga perusahaan diwajibkan untuk membayar ganti rugi kepada penggugat. Putusan ini menegaskan bahwa perlindungan hukum yang bersifat represif melalui jalur litigasi dapat memberikan keadilan dan kepastian hukum bagi nasabah yang dirugikan, sekaligus menjadi preseden penting bagi praktik bisnis asuransi di Indonesia.

Akibat hukum dari perbuatan melawan hukum berupa penolakan klaim asuransi jiwa tidak hanya berdampak pada kewajiban perusahaan asuransi untuk membayar ganti rugi, tetapi juga memperkuat posisi nasabah sebagai pihak yang berhak memperoleh perlindungan hukum secara menyeluruh. Sanksi hukum yang dijatuhkan bertujuan untuk memberikan efek jera kepada perusahaan asuransi agar selalu bertindak transparan, akuntabel, dan profesional dalam menjalankan kewajiban terhadap pemegang polis. Dengan demikian, optimalisasi perlindungan hukum di sektor asuransi harus terus didorong melalui pembaruan regulasi, peningkatan pengawasan oleh otoritas terkait, serta edukasi kepada masyarakat agar tercipta industri asuransi yang adil, transparan, dan berintegritas tinggi.

Saran

Pemerintah dan otoritas terkait, khususnya Otoritas Jasa Keuangan (OJK), diharapkan dapat memperkuat pengawasan dan penegakan hukum terhadap perusahaan asuransi agar setiap proses penanganan klaim dilakukan secara transparan, adil, dan berlandaskan prinsip itikad baik. Penguatan regulasi mengenai perlindungan konsumen asuransi perlu terus dilakukan, termasuk

penyempurnaan mekanisme penyelesaian sengketa antara nasabah dan perusahaan asuransi. Edukasi hukum kepada masyarakat juga sangat penting agar nasabah memahami hak dan kewajibannya dalam perjanjian asuransi, sehingga mampu mengambil langkah hukum yang tepat apabila mengalami penolakan klaim yang tidak berdasar. Dengan demikian, perlindungan hukum bagi pemegang polis dapat terwujud secara optimal dan kepercayaan masyarakat terhadap industri asuransi akan semakin meningkat.

Perusahaan asuransi disarankan untuk senantiasa mengedepankan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan profesionalisme dalam setiap proses pelayanan klaim. Setiap penolakan klaim harus disertai dengan alasan yang jelas, bukti yang kuat, dan komunikasi yang terbuka kepada nasabah. Implementasi sistem pengelolaan klaim yang baik serta pelatihan berkelanjutan bagi sumber daya manusia di bidang asuransi akan sangat membantu dalam mencegah terjadinya sengketa. Dengan komitmen yang tinggi dari seluruh pihak, diharapkan praktik perbuatan melawan hukum dalam penolakan klaim asuransi dapat diminimalisir, sehingga tercipta ekosistem industri asuransi yang sehat, berintegritas, dan mampu memberikan perlindungan maksimal bagi masyarakat.

Daftar Pustaka

- Afrita, Indra, and Wilda Arifalina, 'Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Asuransi Jiwa Terhadap Tertanggung Dalam Pembayaran Klaim Asuransi', *Jurnal Hukum Respublica*, 20.2 (2021) <<https://doi.org/10.31849/respublica.v20i2.7232>>
- Attijani, Mohammad Solehodin, 'Penyelenggara Dana Perlindungan Pemodal Bagi Investor Dalam Transaksi Saham Pada Pasar Modal', *Media Iuris*, 2.2 (2019), 157 <<https://doi.org/10.20473/mi.v2i2.13678>>
- Destriani, Neva Satyahadewi, and Muhlasah Novitasari Mara, 'Penentuan Nilai Cadangan Prospektif Pada Asuransi Jiwa Seumur Hidup Menggunakan Metode New Jersey', *Buletin Ilmiah Mat.Stat Dan Terapannya (Bimaster)*, 2014
- Dunand, Hendrik, and Otom Mustomi, 'Law Enforcement Towards Life Insurance Consumers at Pt. Aig Lippo Life Insurance Under Law No. 8 Of 1999 Concerning Consumer Protection', *SEIKAT: Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Hukum*, 2.6 (2023), 569–75 <<https://doi.org/10.55681/seikat.v2i6.1026>>
- Hazhin, Utiyafina Mardhati, and Marchety Riwani Diaz, 'Efektivitas Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Polis Asuransi Jiwa Kresna Pasca Putusan Kasasi', *Negara Hukum*, 2022
- Kustanto, Anto, and Adityo Putro Prakoso, 'Polis Sebagai Kekuatan Hukum Dalam Asuransi', *QISTIE*, 14.1 (2021), 1 <<https://doi.org/10.31942/jqi.v14i1.4489>>
- Marzuki, Peter Mahmud, *Pengantar Ilmu Hukum* (Jakarta: Kencana, 2008)
- Ng, Paulus Jimmytheja, Jemmy Rumengan, Fadlan Fadlan, and Idham Idham, 'Eksistensi Otoritas Jasa Keuangan Dalam Memberikan Perlindungan Hukum

- Kepada Pemegang Polis Asuransi', *Jurnal Ius Constituendum*, 5.2 (2020), 196–219 <<https://doi.org/10.26623/jic.v5i2.2308>>
- Palyama, Stefany, 'Perlindungan Hukum Pemegang Polis Asuransi Jiwa Di Indonesia (Studi Kasus Pt. Asuransi Jiwasraya)', *Jurnal Hukum Dan Etika Kesehatan*, 2022, 84–94 <<https://doi.org/10.30649/jhek.v2i1.48>>
- Rambe, Soraya Hafidzah, and Paramitha Sekarayu, 'Perlindungan Hukum Nasabah Atas Gagal Klaim Asuransi Akibat Ketidaktransparanan Informasi Polis Asuransi', *JURNAL USM LAW REVIEW*, 5.1 (2022), 93–109 <<https://doi.org/10.26623/julr.v5i1.4073>>
- Saputra, Arikha, Dyah Listiyorini, and Muzayanah, 'Tanggungjawab Asuransi Dalam Mekanisme Klaim Pada Perjanjian Asuransi Berdasarkan Prinsip Utmost Good Faith', *Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan Undiksha*, 2021
- Sari Sigalingging, Oktavia Purnama, Mesias Jusly Penus Sagala, and Motlan Gultom, 'Perlindungan Hukum Bagi Pemegang Polis Dari Perusahaan Asuransi Jiwa Yang Pailit', *Jurnal Impresi Indonesia*, 1.7 (2022), 773–85 <<https://doi.org/10.58344/jii.vii7.206>>
- Setiawati, Neneng Sri, 'Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Polis Asuransi Dalam Menyelesaikan Sengketa Klaim Asuransi', *SPEKTRUM HUKUM*, 15.1 (2018), 150 <<https://doi.org/10.35973/sh.v15i1.1115>>
- Sikellitha, Alemina, Sunarmi Sunarmi, and Hasim Purba, 'Pertanggungjawaban Hukum Perusahaan Asuransi', *Jurnal Darma Agung*, 29.3 (2021), 332 <<https://doi.org/10.46930/ojsuda.v29i3.1216>>
- Sofiyatun, Sulma Sofinatus, and Abdul Mujib, 'Penyelesaian Klaim Pada Asuransi Kendaraan Bermotor Melalui Badan Mediasi Dan Arbitrase Asuransi Indonesia (BMAI)', *Cakrawala Repositori IMWI*, 6.1 (2023), 496–504 <<https://doi.org/10.52851/cakrawala.v6i1.252>>
- Suryati, and Agustianto, 'Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Asuransi Kesehatan Dalam Penyelesaian Klaim Polis Asuransi', *Jurnal Pro Hukum*, 2023
- Syafitri, Isdiana, 'Perlindungan Konsumen Industri Asuransi Oleh Otoritas Jasa Keuangan', *Juripol*, 4.2 (2021), 307–19 <<https://doi.org/10.33395/juripol.v4i2.11156>>
- Waluyo, Bing, 'Kajian Terhadap Perbuatan Melawan Hukum Berdasarkan Pada Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata', *Cakrawala Hukum: Majalah Ilmiah Fakultas Hukum Universitas Wijayakusuma*, 24.1 (2022), 14–22 <<https://doi.org/10.51921/chk.v24i1.186>>
- Wasita, Agus, 'Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Polis Asuransi Jiwa', *Business Economic, Communication, and Social Sciences (BECOSS) Journal*, 2.1 (2020), 105–13 <<https://doi.org/10.21512/becossjournal.v2i1.6131>>