

### **BAB III**

## **PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN YANG DIRUGIKAN AKIBAT ASURANSI JIWA SYARIAH BERBASIS UNIT LINK**

### **A. Perlindungan Hukum**

Perlindungan konsumen diartikan dengan cakupan yang luas, sebagaimana disebutkan dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu "segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen." Undang-Undang ini juga mengatur tanggung jawab pelaku usaha pada Pasal 19, di mana pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Selain itu, Pasal 23 merupakan salah satu pasal yang secara spesifik mengatur hak konsumen untuk menggugat pelaku usaha yang menolak, tidak memberi tanggapan, atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19. Pasal ini menyatakan bahwa pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

Dengan adanya ketentuan dalam Pasal 23, konsumen memiliki dasar hukum yang kuat untuk menuntut hak mereka jika pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya. Proses penyelesaian sengketa ini dapat dilakukan baik melalui badan penyelesaian sengketa konsumen maupun melalui badan peradilan, memberikan konsumen jalur yang jelas untuk mendapatkan perlindungan dan ganti rugi yang semestinya.

Perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan akibat asuransi jiwa syariah berbasis unit link merupakan aspek penting dalam memastikan keadilan dan kepastian hukum bagi para nasabah.<sup>43</sup> Perlindungan ini bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen dan memberikan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif. Menurut teori, perlindungan hukum dapat dipahami dalam konteks hukum perdata.<sup>44</sup> Perlindungan hukum ini dapat dibedakan menjadi dua jenis utama: internal dan eksternal.

### 1. Perlindungan Hukum Internal

Perlindungan hukum internal adalah bentuk perlindungan hukum yang terbentuk melalui perjanjian yang dibuat oleh para pihak yang terlibat. Para pihak ini menyusun sendiri klausul-klausul atau isi perjanjian yang dapat memberikan perlindungan hukum bagi mereka yang terikat dalam perjanjian tersebut. Perjanjian ini dibuat dengan tujuan untuk memastikan bahwa kepentingan masing-masing pihak terlindungi berdasarkan kesepakatan bersama. Perlindungan hukum melalui perjanjian ini akan terwujud apabila para pihak yang terlibat dalam perjanjian memiliki kedudukan yang setara sehingga tercipta keseimbangan.

KUHPerdata mengatur berbagai aspek perjanjian, termasuk perjanjian asuransi, dengan tujuan untuk memberikan perlindungan hukum bagi pihak-pihak yang terlibat. Beberapa prinsip penting dalam KUHPerdata yang relevan dengan perlindungan konsumen dalam asuransi jiwa syariah berbasis unit link antara lain:

---

<sup>43</sup> Nurhayati, E.S., 2023, January. Penerapan Asas Itikad Baik dalam Perjanjian Asuransi dengan Investasi Unit Link PT AXA Mandiri Dihubungkan dengan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian. In *Bandung Conference Series: Law Studies* (Vol. 3, No. 1, pp. 622-628).

<sup>44</sup> Isnaeni, Moch. 2017. Pengantar Hukum Jaminan Kebendaan. Yogyakarta: Laksbang Pressindo.

- a. Asas Kebebasan Berkontrak (Pasal 1338 KUHPerdara): Pihak-pihak yang membuat perjanjian bebas menentukan isi perjanjian mereka selama tidak bertentangan dengan undang-undang, ketertiban umum, dan kesusilaan.
- b. Asas Itikad Baik (Pasal 1338 ayat 3 KUHPerdara): Perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Ini berarti kedua belah pihak harus bertindak jujur dan adil serta tidak saling merugikan.
- c. Perjanjian Harus Jelas dan Tegas (Pasal 1320 KUHPerdara): Perjanjian harus memenuhi syarat-syarat sahnya perjanjian yaitu kesepakatan para pihak, kecakapan untuk membuat perjanjian, suatu hal tertentu, dan suatu sebab yang halal.

## 2. Konsep Perjanjian dalam Asuransi Jiwa Syariah Berbasis Unit Link

Dalam asuransi jiwa syariah berbasis unit link, terdapat beberapa konsep perjanjian yang digunakan untuk memastikan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah dan memberikan perlindungan hukum bagi konsumen, antara lain:

- a. Aqad atau Akad: Perjanjian atau kontrak yang dibuat sesuai dengan prinsip syariah. Akad dalam asuransi syariah mencakup akad tabarru' (donasi) dan akad tijarah (komersial). Akad tabarru' digunakan untuk mengumpulkan dana dari peserta yang digunakan untuk membantu peserta lain yang terkena musibah, sementara akad tijarah digunakan untuk investasi dana peserta.
- b. Prinsip Mudarabah dan Wakalah bil Ujrah: Dalam unit link, perusahaan asuransi dapat menggunakan prinsip mudarabah (bagi hasil) atau wakalah bil ujrah (perwakilan dengan upah) untuk mengelola investasi dana peserta. Prinsip ini harus dijelaskan dengan jelas dalam perjanjian.

- c. Prinsip Transparansi dan Keadilan: Perusahaan asuransi harus transparan dalam mengelola dana dan memberikan informasi yang jelas serta adil kepada peserta mengenai risiko dan keuntungan dari investasi unit link.

## 2. Perlindungan Hukum Eksternal

Perlindungan hukum eksternal mencakup mekanisme dan institusi di luar perusahaan asuransi yang bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen. Perlindungan hukum eksternal adalah perlindungan hukum yang diciptakan oleh pihak yang berwenang melalui pembentukan peraturan yang ditujukan untuk melindungi kepentingan pihak yang lemah.<sup>45</sup> Peraturan ini, sesuai dengan prinsip dasarnya, harus disusun secara seimbang dan proporsional tanpa memihak pihak tertentu, untuk mencegah ketidakadilan, kesewenang-wenangan terhadap kepentingan pihak lain, serta menghindari kerugian bagi pihak yang lemah. Beberapa aspek penting dari perlindungan hukum eksternal meliputi:

- a. Regulasi dan Pengawasan oleh Otoritas

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) di Indonesia adalah lembaga yang bertanggung jawab untuk mengawasi dan mengatur industri asuransi, termasuk asuransi jiwa syariah berbasis unit link. OJK memastikan bahwa perusahaan asuransi mematuhi semua peraturan yang berlaku dan beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Selain itu, OJK juga memiliki mekanisme pengawasan yang ketat untuk memastikan bahwa hak-hak konsumen terlindungi.

- Peraturan OJK Nomor 18/POJK.05/2018 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

---

<sup>45</sup> Isnaeni, Moch. 2017. Pengantar Hukum Jaminan Kebendaan. Yogyakarta: Laksbang Pressindo.

- Peraturan OJK Nomor 32/POJK.05/2020 tentang Penerapan Prinsip Perlindungan Konsumen dalam Kegiatan Usaha Lembaga Penyelenggara Asuransi Syariah.
- Peraturan OJK Nomor 18/POJK.05/2020 tentang Penyelenggaraan Pengelolaan
- Peraturan OJK Nomor 18/POJK.03/2020 tentang Kegiatan Usaha dan Penyelenggaraan Penilaian Kesesuaian dalam Penjualan Produk Asuransi Berbasis Syariah.

b. Lembaga Perlindungan Konsumen

Lembaga perlindungan konsumen seperti Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) memainkan peran penting dalam melindungi hak-hak konsumen. YLKI dan lembaga sejenis lainnya memberikan edukasi kepada masyarakat tentang hak-hak mereka sebagai konsumen dan menyediakan bantuan hukum bagi konsumen yang merasa dirugikan oleh praktik perusahaan asuransi.

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) adalah lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa di sektor jasa keuangan di luar pengadilan. Sebelum adanya LAPS SJK, terdapat 6 lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan yang terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan (OJK), yaitu BAPMI (pasar modal), BMAI (asuransi), BMDP (dana pensiun), LAPSPI (perbankan), BAMPPI (penjaminan), dan BMPPVI (modal ventura). LAPS SJK didirikan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan. LAPS SJK menerima sengketa dari konsumen dengan pelaku

jasa keuangan yang bersifat keperdataan dan tidak mengandung unsur pidana.

c. Proses Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan

Alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan, seperti arbitrase dan mediasi eksternal, merupakan mekanisme penting dalam perlindungan hukum konsumen. Lembaga Arbitrase Syariah, misalnya, dapat digunakan untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan perusahaan asuransi syariah. Proses ini biasanya lebih cepat dan lebih murah dibandingkan dengan proses pengadilan, serta memberikan putusan yang mengikat bagi kedua belah pihak.

Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia (BMAI) adalah sebuah badan hukum yang berbentuk perhimpunan yang bersifat independen dan netral. BMAI didirikan untuk menyelesaikan sengketa klaim asuransi melalui mediasi dan adjudikasi, tanpa campur tangan pemerintah. BMAI memberikan layanan penyelesaian sengketa antara perusahaan asuransi atau penanggung dengan pemegang polis atau tertanggung. BMAI diakui sebagai badan hukum dan strukturnya merupakan perkumpulan orang-orang yang memiliki tujuan non-ekonomi, bekerja sama untuk mencapai tujuan tersebut melalui mekanisme yang diatur dalam anggaran dasar atau regulasi.

d. Proses Hukum di Pengadilan

Jika semua upaya penyelesaian sengketa internal dan alternatif penyelesaian sengketa eksternal tidak berhasil, konsumen memiliki hak untuk membawa kasus mereka ke pengadilan. Pengadilan akan meninjau kasus tersebut dan memberikan putusan berdasarkan bukti dan argumen

yang diajukan oleh kedua belah pihak. Proses hukum di pengadilan memberikan jaminan hukum yang kuat bagi konsumen untuk mendapatkan keadilan.

e. Fatwa dan Regulasi Syariah

Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan lembaga fatwa syariah lainnya juga memiliki peran penting dalam melindungi hak-hak konsumen. Fatwa yang dikeluarkan oleh MUI memberikan panduan dan kepastian hukum tentang praktik-praktik yang sesuai dengan prinsip syariah dalam industri asuransi. Konsumen dapat merujuk pada fatwa ini untuk memastikan bahwa produk asuransi yang mereka beli sesuai dengan nilai-nilai Islam.

Dengan adanya perlindungan hukum internal dan eksternal, konsumen yang dirugikan akibat asuransi jiwa syariah berbasis unit link memiliki berbagai mekanisme dan lembaga yang dapat membantu mereka untuk mendapatkan keadilan dan perlindungan hak-hak mereka. Perlindungan ini sangat penting untuk membangun kepercayaan konsumen terhadap industri asuransi syariah dan memastikan bahwa semua pihak beroperasi dengan integritas dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

## **B. Analisis Studi Kasus dan Penanganan Sengketa di Indonesia**

Hasil pengkajian data yang dihimpun dari *website* Mahkamah Agung, tercatat total 119 kasus sengketa asuransi telah diputuskan, yang mencakup berbagai kategori keputusan. Dalam bab ini, akan dibahas secara mendalam studi kasus sengketa asuransi yang diambil dari data Mahkamah Agung Indonesia. Kasus yang menjadi fokus adalah tuntutan nasabah dari Sulawesi Tenggara terhadap PT. Asuransi Jiwa Mega Life Internasional dengan nomor putusan 46/Pdt/2014/PT.Sultra (Lampiran 2). Kajian ini bertujuan untuk mengidentifikasi

dan menganalisis mekanisme penyelesaian sengketa serta dampaknya terhadap perlindungan hak-hak konsumen dalam sektor asuransi syariah di Indonesia.

Kasus ini berawal dari klaim asuransi yang diajukan oleh Hj. Nurmiati dan Wandhi Pratama Putra Sisman, yang merupakan ahli waris dari almarhum H. Sisman, mengajukan gugatan terhadap PT. Asuransi Jiwa Mega Life Internasional. Mereka menuntut manfaat pembayaran asuransi yang mereka anggap belum dipenuhi oleh pihak asuransi. Putusan Pengadilan Negeri Kolaka awalnya mengabulkan sebagian dari tuntutan mereka, memutuskan bahwa mereka adalah ahli waris yang sah dan berhak menerima manfaat asuransi.

Pengadilan Tinggi Sulawesi Tenggara menyetujui dan membenarkan putusan Pengadilan Negeri Kolaka, menolak permohonan banding yang diajukan oleh PT. Asuransi Jiwa Mega Life Internasional. Pengadilan Tinggi mempertahankan semua pertimbangan hukum yang dibuat oleh Pengadilan Negeri Kolaka, termasuk keputusan tentang eksepsi dan provisi. Hal ini menunjukkan bahwa sistem hukum telah memberikan keadilan kepada penggugat dengan mendukung hak mereka untuk menerima pembayaran asuransi yang seharusnya.

Putusan menunjukkan bahwa mekanisme hukum seperti pengadilan dapat diandalkan oleh konsumen sebagai sarana untuk memperjuangkan hak-hak mereka ketika terjadi perselisihan dengan perusahaan asuransi. Proses banding menunjukkan bahwa PT. Asuransi Jiwa Mega Life Internasional tidak setuju dengan keputusan Pengadilan Negeri Kolaka dan mengajukan banding ke Pengadilan Tinggi Sulawesi Tenggara. Pengadilan Tinggi menilai seluruh bukti dan argumen yang diajukan, dan memutuskan untuk menolak banding dari pihak asuransi, dengan mempertahankan putusan Pengadilan Negeri Kolaka.



Dalam pertimbangan hukum, Pengadilan Tinggi menguatkan putusan sebelumnya dengan alasan bahwa argumen dan bukti yang diajukan oleh PT. Asuransi Jiwa Mega Life Internasional tidak cukup untuk membatalkan atau mengubah putusan sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa pengadilan mengambil pendekatan yang berbasis pada bukti yang ada dan hukum yang berlaku untuk menjamin keadilan dan perlindungan terhadap hak-hak konsumen.

#### 1. Proses Pengadilan

##### a. Putusan Pengadilan Negeri Kolaka

Pengadilan Negeri Kolaka memainkan peran penting dalam menyelesaikan sengketa antara Hj. Nurmiati dan Wandhi Pratama Putra Sisman melawan PT. Asuransi Jiwa Mega Life Internasional. Proses di pengadilan ini melibatkan beberapa tahapan penting yaitu pengajuan gugatan, pengumpulan bukti, pertimbangan hukum, hingga putusan.

##### b. Pengajuan Gugatan

Sebagai tindak lanjut, Hj. Nurmiati dan Wandhi Pratama Putra Sisman merupakan ahli waris almarhum H. Sisman, mengajukan gugatan terhadap PT. Asuransi Jiwa Mega Life Internasional. Gugatan ini berfokus pada klaim manfaat pembayaran asuransi yang mereka anggap belum dipenuhi oleh pihak asuransi.

##### c. Pengumpulan Bukti

Pengadilan Negeri Kolaka mengumpulkan berbagai bukti, termasuk dokumen-dokumen terkait polis asuransi, bukti pembayaran premi, dan dokumen yang mengkonfirmasi status ahli waris dari penggugat. Saksi-saksi juga dipanggil untuk memberikan keterangan yang relevan dengan kasus ini.

d. Pertimbangan Hukum

Berdasarkan bukti yang diajukan, pengadilan mempertimbangkan beberapa aspek hukum, termasuk validitas polis asuransi, hak-hak ahli waris, dan kewajiban perusahaan asuransi. Pengadilan menemukan bahwa penggugat adalah ahli waris yang sah dan berhak menerima pembayaran asuransi sebesar Rp 7.690.000,-.

e. Putusan

Pengadilan Negeri Kolaka memutuskan untuk mengabulkan sebagian dari tuntutan penggugat, menetapkan bahwa mereka adalah ahli waris yang sah dan berhak menerima manfaat asuransi. Putusan ini mencerminkan komitmen pengadilan dalam melindungi hak-hak konsumen dan memastikan keadilan dalam proses sengketa asuransi.

2. Banding di Pengadilan Tinggi Sulawesi Tenggara

PT. Asuransi Jiwa Mega Life Internasional, tidak puas dengan putusan Pengadilan Negeri Kolaka, mengajukan banding ke Pengadilan Tinggi Sulawesi Tenggara. Proses banding ini melibatkan beberapa tahapan penting:

a. Pengajuan Banding

PT. Asuransi Jiwa Mega Life Internasional mengajukan banding dengan alasan bahwa putusan Pengadilan Negeri Kolaka tidak adil dan mengajukan bukti serta argumen tambahan untuk mendukung posisi mereka.

b. Review dan Evaluasi

Pengadilan Tinggi Sulawesi Tenggara melakukan review dan evaluasi menyeluruh terhadap seluruh dokumen kasus, bukti yang diajukan, dan argumen dari kedua belah pihak. Proses ini melibatkan peninjauan kembali

putusan Pengadilan Negeri Kolaka serta penilaian terhadap bukti baru yang diajukan oleh PT. Asuransi Jiwa Mega Life Internasional.

c. Pertimbangan Hukum

Pengadilan Tinggi mempertimbangkan berbagai aspek hukum, termasuk validitas bukti tambahan yang diajukan oleh pihak asuransi dan kesesuaian dengan hukum asuransi yang berlaku. Setelah evaluasi menyeluruh, pengadilan menemukan bahwa bukti dan argumen yang diajukan oleh PT. Asuransi Jiwa Mega Life Internasional tidak cukup kuat untuk membatalkan atau mengubah putusan sebelumnya.

d. Putusan

Pengadilan Tinggi Sulawesi Tenggara memutuskan untuk menolak banding yang diajukan oleh PT. Asuransi Jiwa Mega Life Internasional dan menguatkan putusan Pengadilan Negeri Kolaka. Pengadilan Tinggi mempertahankan semua pertimbangan hukum yang dibuat oleh Pengadilan Negeri, termasuk keputusan tentang eksepsi dan provisi. Putusan ini menegaskan bahwa sistem hukum telah memberikan keadilan kepada penggugat dengan mendukung hak mereka untuk menerima pembayaran asuransi yang seharusnya.

3. Signifikansi Proses Pengadilan

Proses pengadilan dalam kasus ini memiliki beberapa implikasi penting di antaranya adalah:

a. Perlindungan Hak Konsumen

Proses pengadilan menunjukkan komitmen sistem hukum dalam melindungi hak-hak konsumen, memastikan bahwa mereka menerima

manfaat yang seharusnya diterima sesuai dengan polis asuransi yang telah disepakati.

b. **Transparansi dan Akuntabilitas**

Proses yang melibatkan berbagai tingkatan pengadilan (Pengadilan Negeri dan Pengadilan Tinggi) menunjukkan transparansi dan akuntabilitas dalam sistem peradilan, memastikan bahwa keputusan yang diambil berdasarkan bukti yang kuat dan pertimbangan hukum yang tepat.

c. **Precedent Hukum**

Putusan ini dapat menjadi preseden penting bagi kasus-kasus serupa di masa depan, memberikan panduan bagi pengadilan dalam menangani sengketa asuransi dan melindungi hak-hak konsumen.

4. **Analisis Hukum dan Kepatuhan**

Perlindungan hak konsumen adalah aspek krusial dalam kasus sengketa asuransi. Dalam kasus ini, keputusan pengadilan menunjukkan bahwa sistem hukum Indonesia memiliki mekanisme yang kuat untuk melindungi hak-hak konsumen, khususnya dalam hal menerima manfaat asuransi yang telah disepakati dalam polis. Beberapa poin penting terkait perlindungan hak konsumen di antaranya:

a. **Penerimaan Tuntutan Konsumen**

Keputusan Pengadilan Negeri Kolaka untuk mengabulkan sebagian tuntutan penggugat dan menetapkan bahwa mereka adalah ahli waris yang sah menunjukkan bahwa pengadilan memprioritaskan keadilan bagi konsumen.

b. **Dukungan Putusan di Tingkat Banding**

Penolakan banding oleh Pengadilan Tinggi Sulawesi Tenggara dan penguatan putusan Pengadilan Negeri menunjukkan komitmen berkelanjutan terhadap perlindungan hak konsumen.

c. Implikasi Kepercayaan

Kasus ini meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap sistem peradilan dan memperkuat keyakinan bahwa hak-hak mereka akan dilindungi oleh hukum.

### **C. Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Kasus Sengketa Asuransi di Indonesia**

Pengaturan Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah dalam Asuransi Syariah semakin diperkuat setelah diatur dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian<sup>46</sup>. Beberapa ketentuan dalam undang-undang ini yang berhubungan dengan perlindungan hukum terhadap nasabah meliputi:

1. Pasal 8 ayat (1): Menjamin bahwa perusahaan asuransi di Indonesia diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) untuk memastikan standar terpenuhi.
2. Pasal 11 ayat (1): Menjamin bahwa perusahaan asuransi memiliki kemampuan dan kepatutan yang memadai.
3. Pasal 28 ayat (7): Menyediakan perlindungan kepada nasabah agar tetap menerima pembayaran klaim meskipun premi belum sampai ke perusahaan.

---

<sup>46</sup> Zulfikar Reza Adriansyah, M., Wardah Yuspin, S.H. and Kn, M., 2019. *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah dalam Asuransi Syariah (Studi di PT Sun Life Financial Syariah Kantor Cabang Surakarta)* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).

4. Pasal 31 ayat (1): Mengharuskan perusahaan asuransi memberikan layanan yang baik dan profesional kepada pemegang polis, tertanggung, atau peserta.
5. Pasal 31 ayat (2): Mengharuskan penjelasan yang jelas mengenai risiko, manfaat, kewajiban, dan biaya kepada pemegang polis, tertanggung, atau peserta.
6. Pasal 31 ayat (3): Menjamin penanganan klaim dan keluhan dengan proses yang cepat, sederhana, mudah diakses, dan adil.
7. Pasal 33: Mengharuskan perusahaan asuransi mengendalikan dokumen untuk mencegah pemalsuan dan melindungi klaim nasabah.
8. Pasal 52: Menetapkan pemegang polis sebagai kreditor preferen, memberikan mereka hak istimewa dalam klaim.

Meskipun UU No. 40 Tahun 2014 telah mencakup berbagai aspek perlindungan hukum terhadap nasabah, masih terdapat kekurangan dalam penjelasan hak dan kewajiban nasabah. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan panduan yang lebih jelas mengenai definisi, hak, kewajiban, dan perlindungan hukum bagi konsumen.

Selain itu, Fatwa DSN-MUI juga penting dalam asuransi syariah, seperti:

1. Fatwa No. 21: Pedoman Umum Asuransi Syariah.
2. Fatwa No. 43: Ganti Rugi, menjamin kompensasi sesuai kerugian riil.
3. Fatwa No. 51: Mudharabah Musytarakah Asuransi.
4. Fatwa No. 52: Wakalah bil Ujrah dalam Asuransi dan Reasuransi Syariah.
5. Fatwa No. 53: Akad Tabarru, menjelaskan hak dan kewajiban peserta, serta mekanisme pembayaran premi dan klaim.

6. Fatwa No. 81: Pengembalian Dana Tabarru bagi peserta yang berhenti sebelum berakhir.

Fatwa DSN-MUI ini berdasarkan Al-Quran, Hadits, dan kaidah fiqhiyah, memberikan dasar hukum bagi asuransi syariah di Indonesia, dan berperan penting dalam menjalankan prinsip asuransi syariah yang sesuai dengan nilai-nilai Islam.

Dalam studi kasus sengketa asuransi antara Hj. Nurmiati dan Wandhi Pratama Putra Sisman melawan PT. Asuransi Jiwa Mega Life Internasional menunjukkan beberapa aspek perlindungan hukum internal yang berlaku dalam sistem peradilan di Indonesia. Berikut adalah penjelasan mengenai mekanisme perlindungan hukum internal yang diterapkan dalam kasus ini:

1. Proses Pengadilan yang Berjenjang

Proses pengadilan yang berjenjang adalah salah satu pilar utama dalam sistem peradilan Indonesia. Kasus ini melalui beberapa tahapan penting yang menunjukkan bagaimana sistem peradilan bekerja untuk memastikan keadilan:

- Pengadilan Tingkat Pertama

Pengadilan Negeri Kolaka menangani kasus ini pada tingkat pertama, mengumpulkan bukti, mendengarkan saksi, dan membuat putusan awal.

- Proses Banding

Ketidakpuasan pihak asuransi terhadap putusan Pengadilan Negeri Kolaka mendorong mereka untuk mengajukan banding ke Pengadilan Tinggi Sulawesi Tenggara. Pengadilan Tinggi mengevaluasi kembali bukti dan argumen yang diajukan untuk memastikan keabsahan dan keadilan putusan awal.

- Penguatan Putusan

Pengadilan Tinggi mempertahankan putusan Pengadilan Negeri dan menolak banding dari pihak asuransi, menunjukkan bahwa sistem peradilan menyediakan mekanisme yang kuat untuk meninjau kembali keputusan dan memastikan bahwa keadilan ditegakkan pada setiap tingkat.

## 2. Pendekatan Berbasis Bukti

Pendekatan berbasis bukti adalah esensi dari proses peradilan yang adil dan transparan. Dalam kasus ini, baik Pengadilan Negeri Kolaka maupun Pengadilan Tinggi Sulawesi Tenggara menekankan pentingnya bukti yang kuat dan relevan:

- Evaluasi Bukti

Pengadilan Negeri Kolaka mengevaluasi berbagai bukti dokumenter, termasuk polis asuransi, bukti pembayaran premi, dan dokumen status ahli waris. Saksi-saksi juga memberikan keterangan yang mendukung klaim penggugat.

- Review dan Validasi

Pengadilan Tinggi Sulawesi Tenggara meninjau kembali semua bukti yang diajukan oleh kedua belah pihak. Mereka memastikan bahwa bukti yang diajukan oleh PT. Asuransi Jiwa Mega Life Internasional tidak cukup kuat untuk membatalkan atau mengubah putusan sebelumnya.

- Keputusan Berdasarkan Bukti

Putusan akhir didasarkan pada evaluasi bukti yang komprehensif dan penerapan hukum yang berlaku, menunjukkan bahwa pengadilan



bertindak berdasarkan data dan fakta yang tersedia untuk menjamin keadilan.

### 3. Perlindungan Hak Konsumen

Kasus ini menunjukkan komitmen sistem hukum dalam melindungi hak-hak konsumen:

- **Penerimaan Tuntutan Konsumen**

Keputusan Pengadilan Negeri Kolaka untuk mengabulkan sebagian tuntutan penggugat dan menetapkan bahwa mereka adalah ahli waris yang sah menunjukkan bahwa pengadilan memprioritaskan keadilan bagi konsumen.

- **Dukungan Putusan di Tingkat Banding**

Penolakan banding oleh Pengadilan Tinggi Sulawesi Tenggara dan penguatan putusan Pengadilan Negeri menunjukkan komitmen berkelanjutan terhadap perlindungan hak konsumen.

- **Implikasi Kepercayaan**

Kasus ini meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap sistem peradilan dan memperkuat keyakinan bahwa hak-hak mereka akan dilindungi oleh hukum.

### 4. Transparansi dan Akuntabilitas

Proses yang melibatkan berbagai tingkatan pengadilan (Pengadilan Negeri dan Pengadilan Tinggi) menunjukkan transparansi dan akuntabilitas dalam sistem peradilan, memastikan bahwa keputusan yang diambil berdasarkan bukti yang kuat dan pertimbangan hukum yang tepat.

### 5. Precedent Hukum

Putusan ini dapat menjadi preseden penting bagi kasus-kasus serupa di masa depan, memberikan panduan bagi pengadilan dalam menangani sengketa asuransi dan melindungi hak-hak konsumen.

#### **D. Implikasi Studi Kasus Sengketa Bagi Industri Asuransi**

Pengkajian hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa, studi kasus mengenai masalah asuransi, terutama terkait dengan sengketa dalam asuransi unit link, sangat terkait dengan pengembangan produk asuransi unit link.<sup>47</sup> Tantangan seperti sengketa yang timbul dari asuransi unit link fokus pada pentingnya memastikan kejujuran yang sempurna antara pemegang polis dan agen.<sup>48</sup> Evolusi manajemen ketidakpastian keuangan dalam asuransi, terutama pergeseran menuju individualisasi risiko keuangan, telah dipengaruhi oleh dinamika persaingan dan perubahan dalam hubungan profesional di dalam industri.<sup>49</sup> Selain itu, perdebatan tentang apakah layanan asuransi jiwa unit link harus dikenakan PPN mencerminkan diskusi yang sedang berlangsung tentang aspek perpajakan dan regulasi produk asuransi unit link.<sup>50</sup> Kerangka hukum yang tepat sangat penting untuk jenis produk asuransi jiwa baru seperti asuransi unit link, menekankan perlunya regulasi hukum tambahan untuk mengatasi tantangan yang muncul.<sup>51</sup>

---

<sup>47</sup> W.Fauzi, 2023, *Investment-Based Insurance Dispute Prevention (Unitlink) In Indonesia*, *UNES Law Review*, Nomor 5 (3), h.1003-1012.

<sup>48</sup> A. Bakar, 2022, "Unit Link Insurance Agent Conduct Handling Financial Information in an Information Asymmetric Perspective", *Account and Financial Management Journal*, Nomor 7(12), h. 3019–3030.

<sup>49</sup> A. Van der Heide, 2020, "Making Financial Uncertainty Count: Unit-Linked Insurance, Investment And The Individualisation Of Financial Risk In British Life Insurance." *The British Journal of Sociology*, Nomor. 71(5), h.. 985-999.

<sup>50</sup> M.R. Alhakim dan Y. Yohanes, 2017, Analysis of Value-Added Tax Treatment of Unit Linked Life Insurance Services. In *6th International Accounting Conference (IAC 2017)* h. 184-188.

<sup>51</sup> Dacev, N., 2017, "The Necessity Oflegal Arrangement Of Unit-Linked Life Insurance Products". *UTMS Journal of Economics*, Nomor 8 (3), h. 259-269.

Industri asuransi di Indonesia menghadapi berbagai tantangan dan peluang dalam menjaga kepercayaan dan kepuasan nasabah. Studi kasus sengketa asuransi yang dibahas sebelumnya menunjukkan betapa pentingnya keadilan, transparansi, dan akuntabilitas dalam menangani klaim dan keluhan nasabah. Keputusan pengadilan yang mendukung hak-hak konsumen tidak hanya meningkatkan kepercayaan publik tetapi juga menegaskan perlunya regulasi yang ketat dan kepatuhan yang tinggi dalam praktik asuransi. Dalam konteks ini, industri asuransi harus mempertimbangkan implikasi yang lebih luas dari penanganan sengketa, termasuk peningkatan regulasi dan kepatuhan, inovasi dalam penyelesaian sengketa, dan dampak pada reputasi serta kepercayaan publik.

#### a. Kepercayaan Publik

Keputusan pengadilan dalam kasus ini memiliki dampak yang signifikan terhadap kepercayaan publik terhadap industri asuransi. Beberapa aspek penting terkait kepercayaan publik meliputi perlindungan konsumen, transparansi dalam proses pengadilan, akuntabilitas perusahaan asuransi, dan dampak jangka panjang. Perlindungan konsumen, keputusan ini menunjukkan bahwa pengadilan siap melindungi hak-hak konsumen, memastikan bahwa mereka menerima manfaat yang telah dijanjikan dalam polis asuransi. Hal ini memperkuat kepercayaan konsumen bahwa hak-hak mereka akan dilindungi oleh sistem hukum.

Proses pengadilan yang transparan, dari tingkat Pengadilan Negeri hingga Pengadilan Tinggi, menunjukkan bahwa keputusan diambil berdasarkan bukti yang kuat dan pertimbangan hukum yang adil. Ini meningkatkan keyakinan publik bahwa perselisihan dapat diselesaikan secara adil melalui mekanisme hukum.

Dengan keputusan pengadilan yang mendukung konsumen, perusahaan asuransi diharapkan untuk lebih akuntabel dalam memenuhi kewajiban mereka.

Ini mendorong perusahaan untuk lebih transparan dalam proses klaim dan lebih berhati-hati dalam menolak klaim yang sah.

Keputusan ini berfungsi sebagai preseden yang menginspirasi kepercayaan publik jangka panjang terhadap industri asuransi. Konsumen akan lebih yakin bahwa sistem hukum akan mendukung mereka jika terjadi perselisihan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan partisipasi dan penetrasi pasar asuransi.

#### b. Regulasi dan Kepatuhan

Kasus ini juga memiliki implikasi penting bagi regulasi dan kepatuhan dalam industri asuransi. Beberapa poin kunci yang perlu dipertimbangkan adalah penegakan hukum, pembaruan regulasi, pengawasan lebih ketat, edukasi dan pelatihan, sanksi dan hukuman serta peningkatan perlindungan terhadap konsumen. Dalam upaya penegakan hukum, keputusan pengadilan menekankan pentingnya penegakan hukum yang kuat dalam industri asuransi. Perusahaan harus mematuhi semua ketentuan dalam polis asuransi dan tidak boleh mengabaikan klaim yang sah.

Keputusan ini dapat mendorong regulator untuk memperbarui dan memperketat regulasi yang mengatur industri asuransi. Pembaruan ini mungkin mencakup peningkatan standar kepatuhan, transparansi dalam proses klaim, dan pengawasan yang lebih ketat terhadap praktik perusahaan asuransi. Regulator dapat meningkatkan pengawasan untuk memastikan bahwa perusahaan asuransi mematuhi kewajiban kontraktual. Hal ini bisa melibatkan audit reguler, investigasi independen terhadap klaim yang ditolak, dan tindakan disipliner terhadap perusahaan yang melanggar aturan.

Regulasi baru dapat mencakup program edukasi dan pelatihan untuk perusahaan asuransi dan konsumen. Perusahaan asuransi perlu memahami

pentingnya mematuhi regulasi, sementara konsumen perlu mengetahui hak-hak mereka dan bagaimana mengajukan klaim yang benar. Regulator mungkin juga mempertimbangkan untuk menerapkan sanksi dan hukuman yang lebih berat bagi perusahaan asuransi yang melanggar kewajiban mereka. Sanksi ini bisa berupa denda, pembatasan operasi, atau bahkan pencabutan izin usaha. Regulasi yang lebih ketat juga dapat mencakup peningkatan perlindungan konsumen, seperti mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih cepat dan efisien, serta layanan bantuan hukum bagi konsumen yang menghadapi perselisihan dengan perusahaan asuransi.

Dengan memahami dan menerapkan pembelajaran dari kasus sengketa, perusahaan asuransi dapat memperkuat praktik bisnis, meningkatkan perlindungan konsumen, dan mendorong pertumbuhan yang berkelanjutan dalam industri.

#### **E. Inovasi dan Evaluasi Dalam Penyelesaian Sengketa**

Inovasi dalam penyelesaian sengketa asuransi sangat penting karena dapat meningkatkan efisiensi dan kecepatan penyelesaian klaim, mengurangi waktu dan biaya yang terkait dengan proses pengadilan konvensional. Penggunaan teknologi seperti AI, blockchain, dan platform digital meningkatkan transparansi dan akurasi, membangun kepercayaan nasabah dengan memastikan bahwa setiap langkah dalam proses klaim dicatat dan dapat diakses.<sup>52 53</sup> Selain itu, inovasi ini mengurangi biaya litigasi dan kebutuhan tenaga kerja manual, memungkinkan perusahaan asuransi untuk mengalokasikan sumber daya mereka dengan lebih

---

<sup>52</sup> Rastogi, K., Bahuguna, R., Kathuria, S., Gehlot, A., Malik, P.K. and Negi, P., 2023, April. Technical Intercession of Artificial Intelligence in Solving Online Dispute Resolution. In *2023 IEEE Devices for Integrated Circuit (DevIC)* (pp. 194-198). IEEE.

<sup>53</sup> V Turkanova. 2023. 'Prospects for the use of artificial intelligence and machine learning algorithms for effective resolution of civil disputes' 2(19) Access to Justice in Eastern Europe 232-241. <https://doi.org/10.33327/AJEE-18-6.2-n000224>

efisien. Beberapa upaya yang dapat dilakukan oleh perusahaan penyedia jasa asuransi di antaranya:

1. Platform Penyelesaian Sengketa Digital

Mengembangkan platform digital untuk penyelesaian sengketa yang dapat menangani klaim dengan cepat dan transparan. Platform ini dapat mencakup mediasi *online*, *chatbots* untuk membantu nasabah, dan sistem pemantauan real-time untuk klaim.

2. Proses Mediasi dan Arbitrase

Mendorong penggunaan mediasi dan arbitrase sebagai alternatif penyelesaian sengketa yang lebih cepat dan murah dibandingkan dengan proses pengadilan. Perusahaan dapat menawarkan layanan ini sebagai bagian dari paket asuransi mereka.

3. Automasi Proses Klaim

Menggunakan teknologi untuk mengotomatisasi proses klaim, yang dapat mengurangi kesalahan manusia, mempercepat proses klaim, dan meningkatkan transparansi.

Evaluasi kepatuhan perusahaan asuransi syariah terhadap prinsip-prinsip syariah melibatkan penilaian terhadap kejelasan tujuan, kriteria, dan fungsi pengawasan.<sup>54</sup> Sengketa dalam perbankan syariah menekankan pada kebutuhan akan perjanjian pembiayaan yang rinci dan kerangka regulasi yang kuat untuk penyelesaian sengketa yang efektif.<sup>55</sup> Persepsi publik terhadap asuransi syariah di Indonesia umumnya positif, menekankan pentingnya pemahaman dan

---

<sup>54</sup> E. Arianty, Utami, T.S., Yustiani dan R. Haniyah, 2023, “*The Case Study Of The Sharia Insurance Industry: How Far Is The Spin-Off Policy Being Effectively Implemented In Indonesia?*”, *Journal of Islamic Accounting and Business Research*, Nomor 4, h. 41.

<sup>55</sup> N. Hidayah, A. Azis, T. Mutiara, dan D. Larasati, 2023, “*Sharia Banking Disputes Settlement: Analysis of Religious Court Decisions in Indonesia.*” In *Al-Risalah: Forum Kajian Hukum dan Sosial Kemasyarakatan* Nomor 23, No. 1, h. 75-92.

kepercayaan dalam skema asuransi tersebut.<sup>56</sup> Perhitungan kontribusi untuk asuransi jiwa syariah sangat penting untuk kesehatan keuangan, dengan metode seperti simulasi Monte-Carlo yang membantu dalam menentukan cadangan secara efektif.<sup>57</sup> Keberlanjutan asuransi syariah terletak pada penerapan prinsip-prinsip hukum Islam, berbagai model operasional, dan pengembangan produk yang berkelanjutan untuk mengelola risiko dengan efektif.<sup>58</sup>

Pelanggaran terhadap akad ini akan dianggap sebagai pelanggaran serius terhadap prinsip syariah. Asuransi syariah akan mengevaluasi efektivitas proses mediasi dan penyelesaian sengketa yang dilakukan. Contohnya adalah Penggunaan Dana Tabarru' (dana kebajikan) yang digunakan dalam asuransi syariah harus dikelola dengan benar. Evaluasi akan melihat apakah dana ini digunakan untuk membayar klaim sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati oleh semua peserta. Keterlibatan Dewan Pengawas Syariah (DPS), di mana setiap perusahaan asuransi syariah memiliki Dewan Pengawas Syariah yang memastikan bahwa semua operasi sesuai dengan prinsip syariah. Evaluasi akan melihat sejauh mana DPS terlibat dalam memastikan kepatuhan syariah dalam penyelesaian sengketa ini. Asuransi syariah harus memastikan bahwa peserta memahami hak dan kewajiban mereka. Evaluasi akan mempertimbangkan apakah perusahaan telah menyediakan pendidikan dan informasi yang memadai kepada peserta mengenai proses klaim dan penyelesaian sengketa.

---

<sup>56</sup> R. Humaemah, dan N. Hillalliyati, 2023, "Persepsi Masyarakat Madani Terhadap Asuransi Syariah." *Syar' Insurance: Jurnal Asuransi Syariah*, Nomor 9 (1), h.49-63.

<sup>57</sup> W. Irawan, R.F. Suwarman, M.F. Azim, B. Sudrajat, dan N. Hamsyiah, 2023. Reserves For Sharia Life Insurance Contributions Using The Gross Premium Valuation (Gpv) Method Based On Vasicek Model. *Barekeng: Jurnal Ilmu Matematika dan Terapan*, Nomor 17 (2), h.0635-0640.

<sup>58</sup> R. Cahyandari, Kalfin, Sukono, S. Purwani, D. Ratnasari, T. Herawati, dan S. Mahdi, 2023. *The Development Of Sharia Insurance And Its Future Sustainability In Risk Management: A Systematic Literature Review, Sustainability*, Nomor 15 (10), h.8130.