

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PEMEGANG PO-LIS ASURANSI JIWA PADA PT PRUDENTIAL SYARIAH

Fitriani¹, Adfiyanti², Marini Citra Dewi³

Fakultas Hukum, Universitas Tadulako

Email : fitriani4049@gmail.com

Abstract

Some people consider that insurance is the right choice to protect themselves with all the uncertainty or potential risks, but policyholders often experience difficulties in getting timely claim payments from the insurance company. The delay in payment of such claims causes losses to policyholders and requires adequate legal protection, therefore the purpose of this study is to find out the legal protection for life insurance policyholders at PT Prudential Syariah and to find out the legal consequences of late payment of claims by the insurance company. The research method used is normative legal research. The research approach used is the statute approach and case approach. Based on the results of the research, it can be concluded that legal protection for life insurance policyholders at PT Prudential Syariah is regulated in Law Number 40 of 2014 concerning Insurance and the legal consequences of late payment of claims by the insurance party are sanctions such as fines, imprisonment, and additional penalties for violations or disputes.

Keywords: Protection, Life Insurance, Prudential Syariah

Abstrak

Beberapa orang menganggap bahwa asuransi adalah pilihan yang tepat untuk memproteksi diri dengan segala ketidakpastian atau potensi risiko, namun pemegang polis sering kali mengalami kesulitan dalam mendapatkan pembayaran klaim yang tepat waktu dari pihak asuransi. Keterlambatan pembayaran klaim tersebut menimbulkan kerugian bagi pemegang polis dan memerlukan perlindungan hukum yang memadai, maka dari itu tujuan penelitian ini untuk mengetahui perlindungan hukum bagi pemegang polis asuransi jiwa pada PT Prudential Syariah dan untuk mengetahui akibat hukum atas keterlambatan pembayaran klaim oleh pihak asuransi. Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian hukum normatif. Pendekatan penelitian yang digunakan yaitu pendekatan perundang-undangan (statute approach) dan pendekatan kasus (case approach). Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum bagi pemegang polis asuransi jiwa pada PT Prudential Syariah diatur dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian dan akibat hukum keterlambatan pembayaran klaim oleh pihak asuransi adalah sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan atas pelanggaran atau perselisihan.

Kata Kunci : Perlindungan, Asuransi Jiwa, Prudential Syariah.

I. PENDAHULUAN

Segala aktivitas manusia pada dasarnya selalu dihadapkan dengan ketidakpastian atau potensi risiko, termasuk kerugian properti, kebakaran, penyakit kritis, kecelakaan, dan kematian, dan sebagainya yang tak terduga kapan akan terjadi. Oleh karena itu, asuransi konvensional hadir untuk memberikan perlindungan atau kompensasi finansial kepada pemegang polis jika terjadi risiko atau kejadian tertentu, seperti kerugian properti, kebakaran, penyakit kritis, kecelakaan, dan kematian. Akan tetapi, dalam asuransi konvensional, terdapat unsur-unsur yang sering dianggap bertentangan dengan prinsip-prinsip Islam, seperti unsur *Riba* (bunga), *Gharar* (ketidakpastian), dan *Maisir*

(spekulasi).¹ Untuk itu, sebagai alternatifnya, asuransi syariah hadir dengan memberikan keunggulan yang berbasis prinsip syariah. Hal ini sebagaimana diatur dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian yang berbunyi sebagai berikut.

Asuransi Syariah adalah kumpulan perjanjian, yang terdiri atas perjanjian antara perusahaan asuransi syariah dan pemegang polis dan perjanjian di antara para pemegang polis, dalam rangka pengelolaan kontribusi berdasarkan prinsip syariah guna saling menolong dan melindungi dengan cara:

- a. memberikan penggantian kepada peserta atau pemegang polis karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita peserta atau pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti; atau
- b. memberikan pembayaran yang didasarkan pada meninggalnya peserta atau pembayaran yang didasarkan pada hidupnya peserta dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan dan/atau didasarkan pada hasil pengelolaan dana.

Kesadaran akan pemenuhan kebutuhan masyarakat terhadap asuransi yang tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip syariah, seperti unsur *Riba* (bunga), *Gharar* (ketidakpastian), dan *Maisir* (spekulasi). Sehingga, PT Prudential Syariah hadir sebagai alternatif pilihan asuransi yang mengutamakan prinsip-prinsip syariah. Prudential Syariah (PT Prudential Sharia Life Assurance) yang diresmikan pada 5 April 2022 merupakan badan hukum mandiri yang dibentuk oleh Prudential Indonesia (PT Prudential Life Assurance) sebagai pemisahan unit usaha yang berdiri sendiri. Prudential Syariah telah mendapatkan izin usaha oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagaimana terlampir dalam Pengumuman PENG-2/NB.213/2022. Adapun pemberian izin usaha kepada Prudential Syariah ini berdasarkan Keputusan Dewan Komisiner Otoritas Jasa Keuangan Nomor: KEP-16/D/05/2022 tertanggal 11 Maret 2022.²

Salah satu produk yang ditawarkan oleh Prudential Syariah adalah Asuransi Jiwa Syariah. Asuransi Jiwa Syariah merupakan produk asuransi jiwa tradisional syariah dari PT Prudential Sharia Life Assurance (Prudential Syariah) yang hadir sebagai solusi perlindungan jiwa seumur hidup dan bentuk peninggalan amanah bagi keluarga. Produk ini tersedia dalam mata uang Rupiah dan memberikan Manfaat Asuransi selama Polis masih aktif.

PT Prudential Syariah memiliki dokumen tertulis yang disebut Polis Prudential Syariah yang menetapkan hak dan kewajiban bagi semua pihak, baik bagi perusahaan asuransi maupun pemegang polis yang bertujuan untuk mengurangi risiko kerugian bagi salah satu pihak. Polis asuransi memegang peranan yang sangat penting bagi pemegang polis, karena didalamnya terdapat perjanjian antara dua pihak yang dibuktikan dengan bukti tertulis sebagai jaminan bagi nasabah ketika ingin mengajukan klaim asuransi pada perusahaan asuransi. Selain itu, juga sebagai bukti tuntutan ganti rugi klien jika terjadi kelalaian, sehingga polis merupakan tanda terima nasabah agar

¹Haqiqi Rafsanjani, "ANALISIS PRAKTEK RIBA, GHARAR, DAN MAISIR PADA ASURANSI KONVENSIONAL DAN SOLUSI DARI ASURANSI SYARIAH," *MAQASID: Jurnal Studi Hukum Islam* 11, no. 1 (2022): 1-16. <https://doi.org/10.30651/mqsd.v11i1.14485>.

²Prudential Syariah, "Simak Penjelasan Lengkap tentang Peluncuran Prudential Syariah", <https://www.prudentialsyariah.co.id/id/pulse/article/peluncuran-prudential-syariah/#:~:text=Berkat%20komitmen%20perusahaan%20untuk%20terus,pada%205%20April%202022%20lalu>, diakses pada 9 Oktober 2024

aturan asuransi berlaku bagi nasabah.³

PT Prudential Syariah memberikan kelancaran proses klaim yang mengikuti Ketentuan Polis sebagaimana yang tercantum di dalam Polis. Terdapat 2 (dua) metode klaim asuransi jiwa syariah. Pertama, metode klaim *reimbursement*, yakni penggantian atas dana yang sudah dikeluarkan. Kedua, metode klaim *cashless*, yakni biaya akan langsung dibayarkan oleh perusahaan asuransi.⁴ Namun, dalam kenyataannya pembayaran klaim tidak berjalan lancar sebagaimana yang dijanjikan oleh pihak asuransi.

Kasus keterlambatan pembayaran klaim merupakan masalah yang sering dihadapi oleh pemegang polis asuransi, termasuk salah satu nasabah PT Prudential Syariah, yaitu Nizam Arvin Alkhalifi.⁵ Keterlambatan ini dapat menyebabkan ketidakpastian dan kesulitan finansial bagi nasabah yang mengandalkan klaim tersebut untuk memenuhi kebutuhan mendesak.

II. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah penelitian hukum normatif. Menurut Philipus M. Hadjon, penelitian hukum normatif merupakan usaha untuk menemukan dan menggambarkan argumen hukum dengan menganalisis inti permasalahan.⁶

III. PEMBAHASAN

A. Perlindungan Hukum Bagi Pemegang Polis Asuransi Jiwa Pada PT Prudential Syariah

Asuransi konvensional hadir untuk memberikan perlindungan atau kompensasi finansial kepada pemegang polis jika terjadi risiko atau kejadian tertentu, seperti kerugian properti, kebakaran, penyakit kritis, kecelakaan, dan kematian. Akan tetapi, dalam asuransi konvensional terdapat unsur-unsur yang sering dianggap bertentangan dengan prinsip-prinsip Islam, seperti unsur *Riba* (bunga), *Gharar* (ketidakpastian), dan *Maisir* (spekulasi).⁷ Untuk itu, sebagai alternatifnya, asuransi syariah hadir dengan memberikan keunggulan yang berbasis prinsip syariah.

Kesadaran akan pemenuhan kebutuhan masyarakat terhadap asuransi yang tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip syariah mendorong PT Prudential Syariah hadir sebagai alternatif pilihan asuransi yang mengutamakan prinsip-prinsip syariah.

³Ida Ayu Ketut Sarwini dkk., "Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Polis Asuransi Jiwa Pada PT FWD Life Indonesia Cabang Denpasar," *Jurnal Analogi Hukum* 1, no. 2 (2019):249-253.
<https://doi.org/10.22225/ah.1.2.1744.249-253>.

⁴ Prudential Syariah, "Cara Melakukan Klaim Asuransi Syariah",
<https://www.prudentialsyariah.co.id/id/pulse/article/simak-cara-melakukan-klaim-asuransi-jiwa-syariah-berikut-ini/>, diakses pada tanggal 19 Oktober 2024

⁵ Lukman Hakim, "Sulitnya Proses Reimbursement Asuransi Prudential Syariah", https://mediakonsumen.com.cdn.ampproject.org/v/s/mediakonsumen.com/2023/07/22/surat-pembaca/sulitnya-proses-reimbursement-asuransi-prudential-syariah-amp?amp_gsa=1&_js_v=a9&usqp=mq331AQIUAKwASCAAgM%3D#amp_tf=Dari%20%251%24s&aoh=17284036808310&referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com&share=https%3A%2F%2Fmediakonsumen.com%2F2023%2F07%2F22%2Fsurat-pembaca%2Fsulitnya-proses-reimbursement-asuransi-prudential-syariah diakses pada tanggal 20 Oktober 2024

⁶ Suyanto, *Metode Penelitian Hukum: Pengantar Penelitian Normatif, Empiris dan Gabungan* (Gresik: Unigres Press, 2022), hlm 88.

⁷Haqiqi Rafsanjani *Loc.cit*

Prudential Syariah (PT Prudential Sharia Life Assurance) yang diresmikan pada 5 April 2022 merupakan badan hukum mandiri yang dibentuk oleh Prudential Indonesia (PT Prudential Life Assurance) sebagai pemisahan unit usaha yang berdiri sendiri. Prudential Syariah telah mendapatkan izin usaha oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagaimana terlampir dalam Pengumuman PENG-2/NB.213/2022. Adapun pemberian izin usaha kepada Prudential Syariah ini berdasarkan Keputusan Dewan Komisiner Otoritas Jasa Keuangan Nomor: KEP-16/D/05/2022 tertanggal 11 Maret 2022.⁸ Salah satu produk yang ditawarkan oleh Prudential Syariah adalah Asuransi Jiwa Syariah. Asuransi Jiwa Syariah merupakan produk asuransi jiwa tradisional syariah dari PT Prudential Sharia Life Assurance (Prudential Syariah) yang hadir sebagai solusi perlindungan jiwa seumur hidup dan bentuk peninggalan amanah bagi keluarga.

PT Prudential Syariah memiliki dokumen tertulis yang disebut Polis Prudential Syariah yang menetapkan hak dan kewajiban bagi semua pihak, baik bagi perusahaan asuransi maupun pemegang polis yang bertujuan untuk mengurangi risiko kerugian bagi salah satu pihak. Polis asuransi memegang peranan yang sangat penting bagi pemegang polis, karena didalamnya terdapat perjanjian antara dua pihak yang dibuktikan dengan bukti tertulis sebagai jaminan bagi nasabah ketika ingin mengajukan klaim asuransi pada perusahaan asuransi. Selain itu, juga sebagai bukti tuntutan ganti rugi klien jika terjadi kelalaian, sehingga polis merupakan tanda terima nasabah agar aturan asuransi berlaku bagi nasabah.⁹

Pemegang polis berkedudukan sebagai konsumen. Hal ini sebagaimana diatur dalam Pasal 1 Angka 15 Undang- Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan yang berbunyi sebagai berikut. Konsumen adalah pihak-pihak yang menempatkan dananya dan/atau me manfaatkan pelayanan yang tersedia di Lembaga Jasa Keuangan antara lain nasabah pada Perbankan, pemodal di Pasar Modal, pemegang polis pada Perasuransian, dan peserta pada Dana Pensiun, berdasarkan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

Perlindungan hukum bagi pemegang polis asuransi merupakan hal yang sangat penting karena praktik perjanjian baku dalam asuransi sering kali cenderung menguntungkan perusahaan asuransi. Ketidaksetaraan posisi antara pemegang polis asuransi dan perusahaan asuransi biasanya tercermin pada perjanjian baku, menimbulkan keraguan tentang efektivitas perlindungan hukum bagi pemegang polis. Isu perlindungan hukum bagi pemegang polis asuransi jiwa di PT Prudential Syariah mencakup berbagai tantangan yang dihadapi nasabah saat mengajukan klaim atau menghadapi sengketa. Meskipun terdapat peraturan yang mengatur hak dan kewajiban antara perusahaan asuransi dan pemegang polis, seringkali pemegang polis mengalami kesulitan dalam memahami prosedur klaim dan hak-hak mereka. Selain itu, ada potensi penolakan klaim yang dapat muncul akibat ketidakjelasan informasi atau ketidakpuasan terhadap penanganan klaim oleh perusahaan. Hal ini menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana perlindungan hukum yang diberikan dapat diandalkan dan bagaimana perusahaan memastikan bahwa nasabah mendapatkan keadilan dan kepastian dalam setiap proses yang mereka jalani. Perlunya transparansi dan edukasi mengenai ketentuan polis menjadi sangat penting agar pemegang polis dapat terlindungi secara hukum dan merasa aman dalam berinvestasi pada produk asuransi yang dipilih.

PT Prudential Syariah diharapkan mengelola dana nasabah dengan prinsip kehati-hatian dan transparansi, sesuai dengan kaidah-kaidah syariah yang melarang riba

⁸Prudential Syariah, “*Simak Penjelasan Lengkap tentang Peluncuran Prudential Syariah*” *Loc.cit*

⁹Ida Ayu Ketut Sarwini dkk *Loc.cit*

(bunga) dan ketidakpastian (*gharar*). Perlindungan hukum bagi pemegang polis ini penting untuk memastikan bahwa perusahaan asuransi menjalankan kewajibannya secara adil dan tepat waktu, terutama dalam pembayaran klaim yang sesuai dengan ketentuan yang disepakati di dalam polis. Tanpa adanya perlindungan hukum yang kuat, pemegang polis berpotensi menghadapi risiko seperti penolakan klaim, keterlambatan pembayaran, atau bahkan ketidaksesuaian perlindungan dengan janji yang tertera di dalam polis. Perlindungan hukum juga diperlukan untuk menghindarkan pemegang polis dari risiko kebangkrutan perusahaan asuransi yang dapat berakibat pada hilangnya dana kontribusi yang telah disetor. Dalam asuransi syariah, dana kontribusi ini bukan hanya dimiliki oleh perusahaan, tetapi juga oleh peserta secara bersama, karena sistem takaful ini didasarkan pada prinsip gotong royong dan saling menanggung risiko. Dengan demikian, perlindungan hukum berperan penting untuk menjaga kepercayaan peserta terhadap sistem asuransi syariah serta menjamin hak-hak peserta jika terjadi sengketa atau masalah hukum lainnya. Pengawasan ketat dari pihak regulator dan peraturan hukum yang jelas juga penting untuk mengatur tata kelola perusahaan asuransi, seperti PT Prudential Syariah, agar selalu mematuhi prinsip-prinsip syariah dan memprioritaskan kepentingan peserta dalam setiap tindakan atau keputusan bisnisnya. Perlindungan hukum ini pada akhirnya berfungsi untuk meningkatkan rasa aman pemegang polis serta mendukung pengembangan industri asuransi syariah di Indonesia yang lebih transparan, aman, dan berlandaskan prinsip-prinsip keadilan.

Aturan perlindungan hukum bagi pemegang polis asuransi jiwa di PT Prudential Syariah didasarkan pada sejumlah regulasi yang mengatur industri perasuransian di Indonesia. Salah satunya adalah Pasal 1 Angka 22 Undang-Undang No. 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian yang berbunyi sebagai berikut. Pemegang Polis adalah Pihak yang mengikatkan diri berdasarkan perjanjian dengan Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, perusahaan reasuransi, atau perusahaan reasuransi syariah untuk mendapatkan perlindungan atau pengelolaan atas risiko bagi dirinya, tertanggung, atau peserta lain.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) juga menerbitkan peraturan yang bertujuan untuk melindungi konsumen, termasuk dalam hal penanganan klaim dan penyelesaian sengketa. Dalam konteks ini, ketentuan dalam polis asuransi juga memegang peranan penting, karena berfungsi sebagai dokumen resmi yang mengatur hak dan kewajiban, serta prosedur pengajuan klaim. Dengan adanya aturan yang jelas, diharapkan pemegang polis dapat merasa terlindungi dan memiliki akses yang lebih baik terhadap hak-hak mereka dalam setiap interaksi dengan perusahaan asuransi.

Relevansi Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian dengan isu perlindungan hukum bagi pemegang polis asuransi jiwa di PT Prudential Syariah sangat signifikan. Pasal tersebut mendefinisikan bahwa asuransi adalah perjanjian di mana perusahaan asuransi berkewajiban membayar ganti rugi kepada pemegang polis, baik secara langsung maupun melalui pihak ketiga, ketika terjadi risiko yang telah disepakati. Definisi ini menjadi landasan hukum yang mengukuhkan hak pemegang polis untuk mendapatkan perlindungan dan jaminan atas risiko yang mereka hadapi. Dalam konteks PT Prudential Syariah, pemegang polis dapat merujuk pada pasal ini sebagai dasar untuk menuntut hak mereka dalam pengajuan klaim, serta untuk memastikan bahwa perusahaan memenuhi kewajiban sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati dan hal ini merupakan bentuk perlindungan hukum preventif dilaksanakan oleh pemerintah yang bertujuan untuk mencegah pelanggaran sebelum terjadi, yang tercermin dalam undang-undang.

Kesimpulannya, Perlindungan bagi pemegang polis asuransi jiwa pada PT Prudential Syariah diatur dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian yang memberikan landasan hukum tentang kewajiban perusahaan asuransi untuk memberikan ganti rugi ketika risiko kerugian terjadi. Isi polis juga menjadi hal yang penting dalam perjanjian asuransi. Polis yang jelas, transparan, dan sesuai dengan perjanjian memberikan pemegang polis keyakinan bahwa hak-hak mereka terlindungi, serta perusahaan asuransi terikat untuk memenuhi kewajibannya. Dengan adanya perlindungan hukum dan kejelasan isi polis, pemegang polis dapat merasa lebih aman dan terlindungi, serta termotivasi untuk memanfaatkan produk asuransi sebagai bagian dari strategi perlindungan finansial mereka.

B. Akibat Hukum Atas Keterlambatan Pembayaran Klaim Oleh Pihak Asuransi

Asuransi memiliki peran penting dalam melindungi masyarakat dari berbagai risiko finansial, seperti kecelakaan, penyakit, atau kerugian materi. Melalui perjanjian dalam polis asuransi, perusahaan asuransi berjanji untuk membayar klaim kepada pemegang polis jika terjadi kerugian sesuai kesepakatan. Namun, tidak jarang terjadi keterlambatan dalam proses pembayaran klaim ini, yang dapat berdampak pada kondisi keuangan dan psikologis pemegang polis. Bagi pemegang polis, keterlambatan ini sangat merugikan, terutama jika klaim yang diharapkan digunakan untuk menutupi kebutuhan mendesak. Di sisi lain, keterlambatan pembayaran klaim juga dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan asuransi, banyak pemegang polis merasa bahwa perusahaan asuransi seharusnya bertanggung jawab penuh untuk memenuhi hak mereka secara cepat dan tepat waktu, keterlambatan pembayaran klaim dapat menimbulkan berbagai akibat hukum yang merugikan bagi perusahaan asuransi, seperti sanksi administrasi atau kewajiban membayar kompensasi kepada pemegang polis.

PT Prudential Syariah sebagai salah satu penyedia asuransi jiwa syariah memiliki tata cara pembayaran klaim, yaitu sebagai berikut:

- a. PT Prudential Syariah sebagai salah satu penyedia asuransi jiwa syariah memiliki tata cara pembayaran klaim Dapatkan Formulir Klaim dengan cara menghubungi Tenaga Pemasar Pemegang Polis, atau Customer Line Prudential Syariah. Formulir Klaim juga bisa diunduh pada website Prudential Syariah www.prudentialsyariah.co.id/id/claims-support/claim.
- b. Isi Formulir Klaim dengan benar dan lengkap
- c. Persiapkan dokumen yang wajib disertakan. Dokumen yang disyaratkan dapat dilihat di website Prudential Syariah www.prudentialsyariah.co.id/id/claims-support/claim.
- d. Serahkan/Kirimkan Formulir Klaim beserta dokumen- dokumen yang diperlukan baik secara langsung, melalui pos, atau melalui Tenaga Pemasar Pemegang Polis, ke kantor pusat Prudential Syariah: PT Prudential Sharia Life Assurance Prudential Tower, Jl. Jend. Sudirman Kav. 79, Jakarta 12910, Indonesia.

Klaim asuransi jiwa ini adalah hak yang diberikan oleh penanggung kepada tertanggung ketika terjadi risiko atau musibah. Dalam situasi tersebut, tertanggung berhak meminta pembayaran klaim asuransi sesuai dengan perjanjian yang telah

disepakati.¹⁰ Pengajuan klaim Manfaat Asuransi dalam hal Peserta Yang Diasuransikan meninggal dunia dan/atau mengalami Kondisi Kritis, harus diserahkan kepada Prudential Syariah dalam jangka waktu paling lama 3 bulan terhitung sejak Peserta Yang Diasuransikan meninggal dunia dan/atau mengalami Kondisi Kritis. Pengajuan klaim akan diproses setelah dokumen lengkap diterima Prudential Syariah. Manfaat Asuransi akan dibayarkan paling lambat 30 hari sejak pengajuan klaim disetujui oleh Prudential Syariah.¹¹ Adapun proses klaimnya dapat dilakukan dengan 2 metode. Pertama, metode klaim *reimbursement*, yakni penggantian atas dana yang sudah dikeluarkan. Kedua, metode klaim *cashless*, yakni biaya akan langsung dibayarkan oleh perusahaan asuransi.¹² Pada metode *reimbursement*, pemegang polis terlebih dahulu membayar biaya pengobatan atau perawatan, lalu mengajukan klaim untuk mendapatkan penggantian dana dari perusahaan asuransi. Sedangkan pada metode *cashless*, biaya pengobatan langsung dibayarkan oleh perusahaan asuransi ke rumah sakit tanpa pemegang polis harus mengeluarkan dana terlebih dahulu.

Kedua metode ini memiliki risiko keterlambatan pembayaran klaim yang dapat berdampak signifikan bagi pemegang polis, terutama dalam metode *reimbursement*. Jika terjadi keterlambatan dalam pembayaran klaim *reimbursement*, pemegang polis mungkin mengalami kesulitan finansial karena harus menunggu pengembalian dana yang seharusnya cepat diberikan. Sedangkan pada metode *cashless*, keterlambatan pembayaran kepada rumah sakit dapat mengganggu proses administrasi dan berdampak pada reputasi perusahaan asuransi, yang mungkin menyebabkan ketidaknyamanan atau bahkan penolakan layanan bagi pemegang polis di masa mendatang, keterlambatan ini dapat memunculkan akibat hukum bagi perusahaan asuransi terutama dalam asuransi syariah yang mengedepankan prinsip keadilan dan transparansi. Keterlambatan yang merugikan pemegang polis dapat dipandang sebagai pelanggaran hak konsumen, yang dilindungi oleh undang-undang dan dapat menimbulkan tuntutan kompensasi. Akibat hukum lainnya berupa denda atau sanksi administratif dari pihak berwenang karena perusahaan tidak memenuhi kewajiban sesuai waktu yang dijanjikan dalam polis.

Salah satu contoh kasus keterlambatan pembayaran klaim dialami oleh Nizam Arvin Alkhalifi sebagai pemegang polis yang terdaftar sebagai nasabah asuransi Prudential Syariah sejak tanggal 20 September 2021 dan telah mendapatkan perawatan sampai dengan tanggal 2 Mei 2023, saat diperbolehkan pulang pihak rumah sakit menginformasikan bahwa klaim tersebut ditolak dan menyarankan untuk melakukan *reimbursement*. Pada tanggal 9 Mei 2023, Nizam melakukan registrasi klaim melalui aplikasi PULSE, meng-upload dokumen, dan mengirimkan dokumen asli kepada agen asuransi Prudential Syariah untuk proses *reimbursement*. Pada tanggal 11 Mei 2023, Nizam menerima email yang meminta dokumen APS dari RS Hermina Ciledug dan RS Sari Asih Ciledug, setelah mengirimkan dokumen tersebut pada tanggal 24 Mei 2023, ia mendapatkan informasi pada tanggal 7 Juni 2023 bahwa status klaimnya masih dalam proses review. Pada tanggal 4 Juli 2023, agen asuransi memberitahukan bahwa klaim memerlukan proses lanjutan yang diperkirakan akan memakan waktu hingga 45 hari.

¹⁰Haris Budiman dkk; "Perlindungan Hukum bagi Pemegang Polis dalam Penyelesaian Klaim Asuransi Jiwa," : Jurnal Penelitian Universitas Kuningan 13, no. 2 (2022): 168-180.

<https://journal.uniku.ac.id/index.php/logika/article/view/7074/3383> diakses pada tanggal 29 Oktober 2024

¹¹Prudential Syariah, "Asuransi Jiwa PRUAnugerah Syariah",

<https://www.prudentialsyariah.co.id/id/life/pruanugerah-syariah/>, diakses tanggal 9 Oktober 2024

¹² Prudential Syariah, "Cara Melakukan Klaim Asuransi Syariah" *Loc.cit*

Namun, hingga 20 Juli 2023, sudah lebih dari 73 hari (47 hari kerja) tanpa adanya perkembangan atau keputusan mengenai klaimnya. Sebagai tambahan, Nizam pernah dirawat di RS Sari Asih Ciledug pada 11 Agustus 2022 dengan diagnosis kejang demam yang ter-cover oleh asuransi, dan proses administrasi saat itu berjalan lancar karena keterlambatan ini, ia memilih untuk tidak membayar iuran polisnya sebagai bentuk evaluasi terhadap komitmen Prudential Syariah terhadap nasabahnya. Sebelumnya, Nizam selalu membayar polis tepat waktu.¹³

Keterlambatan pembayaran klaim oleh pihak asuransi sebagaimana yang dialami oleh Nizam Arvin Alkhalifi dapat menimbulkan sejumlah masalah bagi pemegang polis. Pertama, nasabah berpotensi mengalami kerugian finansial yang signifikan, terutama jika klaim tersebut berkaitan dengan kebutuhan yang mendesak, seperti biaya pengobatan atau pemakaman. Di samping dampak tersebut, keterlambatan pembayaran klaim menimbulkan efek psikologis yang signifikan, berupa stres dan kecemasan akibat ketidakpastian akan pemenuhan hak-hak mereka. Berdasarkan aturan yang ada, perusahaan asuransi bisa dikenakan sanksi atau denda jika terbukti melanggar ketentuan waktu pembayaran klaim. Hal ini menunjukkan pentingnya perusahaan untuk mematuhi prosedur yang telah ditetapkan agar tidak menimbulkan masalah hukum dan tetap menjaga hubungan baik dengan nasabah. Keterlambatan pembayaran klaim oleh pihak asuransi juga akan berdampak negatif pada citra industri asuransi secara keseluruhan yang menyebabkan ketidakpuasan dan kehilangan kepercayaan nasabah terhadap perusahaan asuransi, yang pada akhirnya dapat merusak reputasi perusahaan. Dari sudut pandang hukum, keterlambatan yang tidak sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam polis asuransi dapat dianggap sebagai bentuk wanprestasi, yang berpotensi mengakibatkan sengketa hukum antara pemegang polis dan perusahaan asuransi. Hal ini tidak hanya menggerus kepercayaan pemegang polis terhadap perusahaan tersebut, tetapi juga berdampak pada kepercayaan publik yang lebih luas, yang akan berpikir dua kali sebelum memilih produk asuransi dari perusahaan tersebut. Dalam jangka panjang, keterlambatan yang berulang akan merusak reputasi perusahaan, yang dapat mengakibatkan penarikan polis secara massal oleh nasabah yang khawatir akan mengalami perlakuan serupa. Dalam konteks asuransi syariah, keterlambatan pembayaran klaim bertentangan dengan prinsip keadilan dan amanah yang merupakan nilai fundamental dalam asuransi berbasis syariah.

Aturan mengenai akibat hukum atas keterlambatan pembayaran klaim oleh perusahaan asuransi diatur dalam Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian yang berbunyi sebagai berikut. Asuransi Syariah adalah kumpulan perjanjian, yang terdiri atas perjanjian antara perusahaan asuransi syariah dan pemegang polis dan perjanjian di antara para pemegang polis, dalam rangka pengelolaan kontribusi berdasarkan prinsip syariah guna saling menolong dan melindungi dengan cara:

¹³Lukman Hakim, "Sulitnya Proses Reimbursement Asuransi Prudential Syariah", https://mediakonsumen-com.cdn.ampproject.org/v/s/mediakonsumen.com/2023/07/22/surat-pembaca/sulitnya-proses-reimbursement-asuransi-prudential-syariah/amp?amp_gsa=1&js_v=a9&usqp=mq331AQIUAKwASCAAgM%3D#amp_tf=Dari%20%251%24s&aoh=17284036808310&referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com&share=https%3A%2F%2Fmediakonsumen.com%2F2023%2F07%2F22%2Fsurat-pembaca%2Fsulitnya-proses-reimbursement-asuransi-prudential-syariah diakses pada tanggal 20 Oktober 2024

- a. memberikan penggantian kepada peserta atau pemegang polis karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita peserta atau pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti; atau
- b. memberikan pembayaran yang didasarkan pada meninggalnya peserta atau pembayaran yang didasarkan pada hidupnya peserta dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan dan/atau didasarkan pada hasil pengelolaan dana.

Menurut ketentuan tersebut, perusahaan asuransi wajib membayar klaim dalam jangka waktu yang ditentukan setelah menerima semua dokumen yang diperlukan. Jika perusahaan gagal memenuhi kewajiban ini, mereka dapat dikenakan sanksi administratif seperti denda dan hukuman penjara. Selain itu, pemegang polis berhak untuk mengajukan tuntutan hukum jika keterlambatan tersebut menyebabkan kerugian finansial yang signifikan. Ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi nasabah sangat penting, dan perusahaan asuransi dituntut untuk bertanggung jawab serta transparan dalam proses penanganan klaim untuk menjaga kepercayaan nasabah.

Relevansi Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian sangat penting dalam konteks isu akibat hukum keterlambatan pembayaran klaim oleh pihak asuransi. Pasal tersebut mendefinisikan bahwa asuransi adalah suatu perjanjian di mana perusahaan asuransi berkewajiban memberikan perlindungan terhadap risiko tertentu kepada pemegang polis. Ketika perusahaan asuransi gagal memenuhi kewajibannya dalam membayar klaim tepat waktu, hal ini berpotensi melanggar ketentuan yang diatur dalam undang-undang tersebut. Akibat hukum dari keterlambatan ini dapat berupa sanksi administratif, serta hak pemegang polis untuk mengajukan tuntutan hukum atas kerugian yang diderita akibat keterlambatan tersebut dan hal ini merupakan bentuk perlindungan hukum represif artinya perlindungan akhir setelah terjadinya pelanggaran atau perselisihan berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan lainnya.

Asuransi syariah tidak hanya bertujuan memberikan perlindungan finansial, tetapi juga mengedepankan prinsip tolong-menolong dan saling menanggung risiko secara adil. Namun tetapi, tujuan ini tidak akan tercapai jika terjadi keterlambatan pembayaran klaim yang berpotensi meruntuhkan kepercayaan peserta terhadap komitmen perusahaan dalam mengelola dana mereka secara amanah dan transparan. Apabila praktik keterlambatan ini terus berlanjut tanpa adanya pengawasan yang ketat dan upaya perbaikan yang nyata, bukan hanya pemegang polis yang dirugikan, tetapi juga perkembangan sektor asuransi akan terhambat, serta kepercayaan masyarakat terhadap jaminan perlindungan yang seharusnya diberikan oleh asuransi akan semakin terkikis.

Kesimpulannya, Akibat hukum keterlambatan pembayaran klaim oleh PT Prudential Syariah menunjukkan dampak serius terhadap nasabah, termasuk potensi kerugian finansial dan penurunan kepercayaan terhadap perusahaan asuransi. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, perusahaan asuransi memiliki kewajiban untuk membayar klaim dalam jangka waktu yang ditentukan setelah menerima dokumen yang diperlukan. Kegagalan dalam memenuhi kewajiban ini tidak hanya mengakibatkan kerugian bagi pemegang polis tetapi juga dapat berujung pada sanksi administratif terhadap perusahaan. Selain itu, pemegang polis berhak mengajukan tuntutan hukum jika keterlambatan tersebut mengakibatkan kerugian yang lebih besar.

IV.PENUTUP

Kesimpulan

Perlindungan bagi pemegang polis asuransi jiwa pada PT Prudential Syariah ditinjau dari hukum asuransi yakni jika peristiwa tidak pasti yang menimbulkan kerugian, maka berdasarkan polis standar asuransi pemegang polis berhak mendapatkan ganti-kerugian, maka dari itu perusahaan asuransi berkewajiban untuk memberikan ganti rugi ketika risiko kerugian terjadi. Isi polis juga menjadi hal yang penting dalam perjanjian asuransi. Polis yang jelas, transparan, dan sesuai dengan perjanjian memberikan pemegang polis keyakinan bahwa hak-hak mereka terlindungi, serta perusahaan asuransi terikat untuk memenuhi kewajibannya. Dengan adanya perlindungan hukum dan kejelasan isi polis, pemegang polis dapat merasa lebih aman dan terlindungi, serta termotivasi untuk memanfaatkan produk asuransi sebagai bagian dari strategi perlindungan finansial mereka. Akibat hukum keterlambatan pembayaran klaim oleh PT Prudential Syariah menunjukkan dampak serius terhadap nasabah, termasuk potensi kerugian finansial dan penurunan kepercayaan terhadap perusahaan asuransi, perusahaan asuransi memiliki kewajiban untuk membayar klaim dalam jangka waktu yang ditentukan setelah menerima dokumen yang diperlukan. Kegagalan dalam memenuhi kewajiban ini tidak hanya mengakibatkan kerugian bagi pemegang polis tetapi juga dapat berujung pada sanksi administratif terhadap perusahaan. Selain itu, pemegang polis berhak mengajukan tuntutan hukum jika keterlambatan tersebut mengakibatkan kerugian yang lebih besar.

Saran

Pemegang polis asuransi jiwa di PT Prudential Syariah memiliki perlindungan hukum untuk memastikan klaim diproses dan dibayar sesuai ketentuan polis dalam waktu yang wajar. Jika terjadi keterlambatan atau penolakan klaim, nasabah berhak mengajukan pengaduan ke perusahaan asuransi dan, jika tidak ada penyelesaian, dapat melaporkan ke OJK. Selain itu, nasabah juga dapat menahan pembayaran premi sebagai bentuk protes, namun harus hati-hati karena dapat memengaruhi status polis. Akibat hukum keterlambatan pembayaran klaim oleh pihak asuransi dapat mengarah pada pelanggaran terhadap perjanjian kontrak yang dapat merugikan nasabah, karena asuransi diwajibkan membayar klaim dalam waktu yang wajar sesuai ketentuan polis. Jika klaim tidak diproses tepat waktu, nasabah berhak mengajukan pengaduan ke perusahaan asuransi, dan jika tidak ada penyelesaian, dapat melibatkan OJK. Keterlambatan yang berlarut-larut juga bisa membuat nasabah menahan pembayaran premi atau meminta pembatalan polis dengan pengembalian premi yang telah dibayarkan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Aji, Muhammad. (2019). *Asuransi Syariah*. Jakarta: Rumah Fiqih Publishing.
- Fauzia. (2023). *Hukum Asuransi Syariah*. Jakarta: Widina Media Utama.
- Martien, Dhoni. (2023). *Perlindungan Hukum Data Pribadi*. Makassar: Mitra Ilmu.
- Miru, Ahmadi. (2017). *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Muhaimin. (2020). *Metode Penelitian Hukum*. Mataram: Mataram University Press

- Ichsan, Nurul MA. (2014). *Pengantar Asuransi Syariah*. Jakarta: Gaung Persada Press Group.
- Ichsan, Nurul. (2020). *Asuransi Syariah Teori, Konsep, Sistem Operasional, Dan Praktik*. Depok: Raja Grafindo Persada.
- Soemitra, Andri. (2020). *Asuransi Syariah*. Medan: Wal Ashri Publishing.
- Sulaeman, Moh. Muklis, Ickhsanto Wahyudi Puguh Cahyono Muhammad Noval Khurul Aimmatul Umah Rukhul Amin Tiara Anindya Virana Anne Haerany Zainal Potton. (2023). *Asuransi Syariah*. Padang: Global Eksekutif Teknologi.
- Suyanto. (2022). *Metode Penelitian Hukum: Pengantar Penelitian Normatif, Empiris dan Gabungan*. Gresik: Unigres Press.
- Zainal, Elda Aldira Laniza. (2020). *Hukum Asuransi*. Jakarta Selatan: Cipta Gadhing Artha.

A. Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 Tentang Hak Asasi Manusia.
- Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian.
- Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan.
- Fatwa N 21/DSN-MUI/X/2001 tentang Pedoman Umum Asuransi Syariah;
- Fatwa No. 51/DSN-MUI/III/2006 tentang Akad Mudharabah Musytarakah pada Asuransi Syariah.
- Fatwa No. 52/DSN-MUI/III/2006 tentang Akad Wakalah Bil Ujah pada Asuransi Syariah dan Reasuransi Syariah.
- Fatwa No. 53/DSN-MUI/III/2006 tentang Akad Tabarru pada Asuransi Syariah.
- Peraturan Menteri Keuangan (Permenkeu) No. 18/PMK.010/2010 tentang Prinsip Dasar Penyelenggaraan Usaha Asuransi dan Usaha Reasuransi dengan Prinsip Syariah.

B. Jurnal

- Ahmad Mudatsir dan Samsuri, "Melacak Kerancuan Legal Reasoning dalam Putusan MK 90/PUU-XXI/2023: Analisis dengan Metode IRAC." *Peradaban Jurnal of Law and Society* 2, no.2 Tahun 2023
- Anna S. Wahongan, Presly Prayogo, "Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Konsumen yang Diretas Berdasarkan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 20 Tahun 2016 Tentang Perlindungan Data Pribadi Dalam Sistem Elektronik" *Lex Privatum* 10, no. 1 tahun 2022.
- Hadi Daeng Mapuna, "ASURANSI Jiwa SYARIAH: Konsep dan Sistem Operasionalnya." *Jurnal UIN Alauddin Makassar* 19, no. 1 Tahun 2019.
- Haris Budiman dkk; "Perlindungan Hukum bagi Pemegang Polis dalam Penyelesaian Klaim Asuransi Jiwa," *Jurnal Penelitian Universitas Kuningan* 13, no. 2 Tahun 2022
- Haqiqi Rafsanjani, "Analisis Praktek Riba, Gharar, Dan Maisir Pada Asuransi Konvensional Dan Solusi Dari Asuransi Syariah." *MAQASID: Jurnal Studi Hukum Islam* 11, no. 1 tahun 2022
- Ida Ayu Ketut Sarwini, A. A Sagung Laksmi Dewi dan Luh Putu Suryani, "Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Polis Asuransi Jiwa Pada PT FWD Life Indonesia Cabang Denpasar," *Jurnal Analogi Hukum*, no. 2 tahun 2019
- JH. Sinaulan, "Perlindungan Hukum Terhadap Warga Masyarakat." *Jurnal Pendidikan, Sosial, dan Budaya* 04, no. 01 Tahun 2018

- R. Juli Moertiono, "Perjanjian Kredit Pemilikan Rumah dalam Perspektif Teori Perlindungan Hukum." All Fields of Science J-LAS 1, no. 03 tahun 2021

C. Internet

Anonim, "Apa Dasar Hukum Asuransi Syariah di Indonesia "Prudential Syariah <https://www.prudentialsyariah.co.id/id/pulse/article/dasar-hukum-asuransi-syariah-di-indonesia/>.

Anonim, "Simak Penjelasan Lengkap tentang Peluncuran Prudential Syariah,". Prudential Syariah, "[PrudentialSyariah.co.id/id/pulse/article/peluncuran-prudential-syariah](https://www.prudentialsyariah.co.id/id/pulse/article/peluncuran-prudential-syariah)

Anonim, "Cara Melakukan Klaim Asuransi Syariah,". Prudential Syariah, <https://www.prudentialsyariah.co.id/id/pulse/article/simak-cara-melakukan-klaim-asuransi-jiwa-syariah-berikut-ini/>

Anonim, "Rekomendasi 4 Jenis Asuransi Jiwa yang Bagus,". Sequis, <https://www.sequis.co.id/id/tentang-sequis/update/article/rekomendasi-4-jenis-asuransi-jiwa-yang-bagus>

Lukman Hakim, "Sulitnya Proses Reimbursement Asuransi Prudential Syariah,". Media Konsumen. https://mediakonsumen-com.cdn.ampproject.org/v/s/mediakonsumen.com/2023/07/22/surat-pembaca/sulitnya-proses-reimbursement-asuransi-prudential-syariah/amp?amp_gsa=1&_js_v=a9&usqp=mq331AQIUAKwASCAAgM%3D#amp_tf=Dari%20%251%24s&aoh=17284036808310&referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com&share=https%3A%2F%2Fmediakonsumen.com%2F2023%2F07%2F22%2Fsurat-pembaca%2Fsulitnya-proses-reimbursement-asuransi-prudential-syariah

<https://www.prudential.co.id/export/sites/prudential-id/id/.galleries/pdf/product/prulink-edu-protection-syariah-brosur-ringkasan-produk-201806.pdf>

Prudential Syariah, "PRULink Syariah Edu Protection", <https://www.prudential.co.id/export/sites/prudential-id/id/.galleries/pdf/product/prulink-edu-protection-syariah-brosur-ringkasan-produk-201806.pdf>

Prudential Syariah, "Apa Saja Prinsip Asuransi Syariah?", <https://www.prudentialsyariah.co.id/id/pulse/article/apa-saja-prinsip-asuransi-syariah-ketahui-di-sini>

Prudential Syariah, "Asuransi Jiwa PRUAnugerah Syariah", <https://www.prudentialsyariah.co.id/id/life/pruanugerah-syariah>

Prudential Syariah, "Asuransi Jiwa PRUAnugerah Syariah", <https://www.prudentialsyariah.co.id/id/life/pruanugerah-syariah>