

ANALISIS PERAN HUKUM KONTRAK DALAM PENYELESAIAN KLAIM ASURANSI

Irene Marcella

Universitas Pelita Harapan, 01051220018@student.uph.edu

Jaden Asher Marpaung

Universitas Pelita Harapan, 01051220030@student.uph.edu

Irene Putri Sinaga

Universitas Pelita Harapan, irene.sinaga@uph.edu

ABSTRAK

Dalam industri asuransi di Indonesia, penyelesaian klaim merupakan proses penting yang memengaruhi kepercayaan pemegang polis terhadap perusahaan asuransi. Implikasi hukum kontrak dalam penyelesaian klaim menjadi fokus utama penelitian ini, mengingat kompleksitas kerangka hukum yang mengatur industri asuransi. Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif untuk menganalisis berbagai pasal dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, dan Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) yang relevan dengan penyelesaian klaim asuransi. Dengan menganalisis kerangka hukum yang ada, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi implikasi hukum kontrak dalam pembentukan perjanjian asuransi, hak dan kewajiban pemegang polis dan perusahaan asuransi, serta mekanisme penyelesaian klaim yang berlaku. Analisis menunjukkan bahwa hukum kontrak, seperti yang diatur dalam KUHPerdata, UU Perasuransian, dan KUHD, memiliki dampak langsung dalam penyelesaian klaim asuransi. Perjanjian asuransi dianggap sah sejak diadakan, bahkan sebelum polis ditandatangani, menetapkan hak dan kewajiban kedua belah pihak sejak awal.

Kata Kunci: Asuransi, Kontrak, KUHD

PENDAHULUAN

Industri asuransi di Indonesia telah menjadi bagian integral dari struktur ekonomi negara ini selama beberapa dekade terakhir. Sejak zaman penjajahan Belanda, sistem hukum Indonesia telah mengadopsi prinsip-prinsip hukum perdata yang membentuk landasan bagi peraturan-peraturan hukum terkait asuransi. Prinsip-prinsip ini, bersama dengan konsep kebebasan berkontrak, merupakan fondasi dari regulasi hukum kontrak yang mengatur hubungan antara pemegang polis dan perusahaan asuransi.

Pasal 1320 KUHPerdata menyatakan bahwa persetujuan yang sah dalam kontrak memerlukan empat syarat utama: kesepakatan, kecakapan, objek yang spesifik, dan sebab yang sah. Dalam konteks penyelesaian klaim asuransi, prinsip-prinsip ini memiliki implikasi yang penting. Pertama-tama, kesepakatan antara pemegang polis dan perusahaan asuransi haruslah jelas dan tegas. Pihak-pihak yang terlibat harus sepakat mengenai ketentuan-ketentuan polis asuransi, termasuk cakupan perlindungan, premi yang harus dibayarkan, serta prosedur klaim. Kecakapan, yang menjadi syarat kedua dalam Pasal 1320, menegaskan bahwa pihak-pihak yang terlibat dalam kontrak harus memiliki kapasitas hukum yang memadai. Hal ini berarti bahwa pemegang polis harus mampu memahami konsekuensi dari perjanjian yang mereka buat, sementara perusahaan asuransi harus memiliki kewenangan untuk menawarkan produk asuransi dan menyelesaikan klaim. Selanjutnya, objek yang spesifik mengacu pada subjek kontrak yang harus jelas dan terdefinisi dengan baik. Dalam konteks klaim asuransi, objeknya adalah risiko tertentu yang dicakup oleh polis asuransi. Misalnya, apakah itu klaim untuk

kerusakan mobil akibat kecelakaan atau klaim untuk perawatan medis akibat sakit atau cedera. Sebab yang sah, sebagai syarat terakhir, menunjukkan bahwa terdapat alasan yang sah atau legal untuk membuat kontrak tersebut.

Dalam asuransi, hal ini sering kali berhubungan dengan kejadian yang dijamin oleh polis, seperti kecelakaan atau kerugian yang dialami oleh pemegang polis. Pasal 1338 KUHPerdara, sementara itu, menegaskan asas kebebasan berkontrak, yang memberikan kedua belah pihak kebebasan untuk menegosiasikan dan menetapkan ketentuan-ketentuan kontrak sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan mereka.¹ Dalam konteks klaim asuransi, ini berarti bahwa pemegang polis dan perusahaan asuransi dapat menyesuaikan ketentuan polis asuransi sesuai dengan kebutuhan individu dan risiko yang ingin mereka lindungi. Misalnya, mereka dapat menetapkan jumlah premi, cakupan perlindungan, dan pembayaran klaim yang sesuai dengan risiko yang dihadapi oleh pemegang polis.

Asuransi di Indonesia diatur dalam berbagai peraturan, termasuk KUHPerdara, KUHD, undang-undang tentang perasuransian, serta peraturan otoritas jasa keuangan terkait hukum asuransi. KUHPerdara mengatur tentang persetujuan untung-untungan dalam Bab IV, sedangkan KUHD mengatur berbagai jenis pertanggungan, seperti asuransi kebakaran, hasil pertanian, jiwa, serta pengangkutan. Meskipun Pasal 247 KUHD menyebutkan beberapa jenis asuransi, dalam praktiknya jumlah jenis asuransi yang tersedia jauh lebih banyak. Pasal tersebut tidak membatasi munculnya jenis-jenis pertanggungan lain yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, sehingga para pihak dapat menyesuaikan kontrak asuransi sesuai dengan kebutuhan mereka.²

Dalam praktiknya, implementasi hukum kontrak dalam penyelesaian klaim asuransi sering kali menimbulkan berbagai tantangan. Pertentangan interpretasi, perselisihan antara pemegang polis dan perusahaan asuransi, serta ketidakpastian hukum dapat memperpanjang proses penyelesaian klaim dan meningkatkan biaya yang harus ditanggung oleh semua pihak yang terlibat. Tinjauan atas perkembangan hukum asuransi di Indonesia menunjukkan bahwa sejak diperkenalkannya sistem ini, terjadi evolusi peraturan yang cukup signifikan. Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) yang diumumkan pada tanggal 30 April 1847, asuransi diatur dalam Pasal 247, yang menyebutkan beberapa jenis asuransi, termasuk asuransi kebakaran, hasil pertanian, jiwa, dan pengangkutan. Namun, dalam praktiknya, jenis-jenis asuransi yang tersedia jauh lebih beragam dan mencakup perlindungan terhadap risiko-risiko yang lebih spesifik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan perkembangan ekonomi.

Pasal 247 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) telah lama menjadi pijakan yang kokoh bagi pelaksanaan kegiatan asuransi di Indonesia. Namun, seiring dengan perkembangan pesat dalam industri asuransi, terutama dengan munculnya berbagai inovasi dan evolusi di dalamnya, tantangan baru pun muncul yang membutuhkan tinjauan yang lebih mendalam terkait peran hukum kontrak dalam menyelesaikan klaim asuransi. Pentingnya peran hukum kontrak dalam konteks asuransi tidak bisa diremehkan. Kontrak asuransi adalah dasar hukum utama yang mengatur hak dan kewajiban antara pihak-pihak yang terlibat, yaitu pemegang polis dan perusahaan asuransi. Dalam kontrak tersebut, terdapat klausul-klausul yang mengatur cakupan perlindungan, premi yang harus dibayarkan, serta prosedur penyelesaian klaim. Namun, dengan berkembangnya industri asuransi, kompleksitas dalam

¹ Sindy Lita. "Perkembangan Ekonomi Berbasis Digital di Indonesia." *Jurnal Ekonomi dan Ilmu Pengetahuan Regional* 1, no. 2 (September 2021): 112.

² Ni Ketut Supasti Dharmawan and Wayan Wirawan. "Keberadaan Dan Implikasi Prinsip Mfn Dan Nt Dalam Pengaturan Hak Kekayaan Intelektual Di Indonesia." *Jurnal Magister Hukum Udayana* 6, no. 2 (2014): 263.

penyelesaian klaim juga meningkat. Berbagai faktor seperti kemunculan produk asuransi baru, perubahan dalam pola kerugian, dan teknologi yang semakin canggih memperumit proses klaim. Misalnya, dalam konteks asuransi kendaraan bermotor, munculnya teknologi baru seperti kendaraan otonom dan perangkat pengawasan telematika mengubah dinamika risiko dan klaim yang perlu dipertimbangkan.

Implementasi hukum kontrak dalam penyelesaian klaim asuransi seringkali menimbulkan pertentangan interpretasi antara pemegang polis dan perusahaan asuransi, terutama terkait ketentuan-ketentuan kontrak yang mungkin menjadi subjek penafsiran yang berbeda. Hal ini dapat mengakibatkan perselisihan yang memperlambat proses penyelesaian klaim, meningkatkan biaya yang harus ditanggung oleh para pihak, dan bahkan menimbulkan ketidakpastian hukum.³ Oleh karena itu, penelitian yang mengkaji peran hukum kontrak Indonesia dalam penyelesaian klaim asuransi menjadi penting untuk memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang bagaimana hukum kontrak diterapkan dalam konteks asuransi, serta untuk mengidentifikasi tantangan-tantangan yang dihadapi dan mencari solusi yang lebih baik untuk meningkatkan proses penyelesaian klaim asuransi di Indonesia. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam pengembangan sistem hukum asuransi yang lebih efisien, adil, dan terpercaya di Indonesia, sehingga dapat memberikan perlindungan finansial yang lebih baik bagi masyarakat serta mendorong pertumbuhan yang berkelanjutan bagi industri asuransi.

Terdapat beberapa rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini yakni:

1. Bagaimana hukum kontrak Indonesia memengaruhi peran dan tanggung jawab masing-masing pihak, yakni pemegang polis dan perusahaan asuransi, dalam penyelesaian klaim asuransi?
2. Apakah ada tantangan khusus yang dihadapi dalam mengaplikasikan hukum kontrak dalam penyelesaian klaim asuransi di Indonesia, dan bagaimana tantangan-tantangan tersebut dapat diatasi?

PEMBAHASAN

A. Implikasi Hukum Kontrak Dalam Penyelesaian Klaim Asuransi

Dalam konteks penyelesaian klaim asuransi di Indonesia, hukum kontrak memegang peranan sentral dalam menentukan peran dan tanggung jawab masing-masing pihak, yakni pemegang polis dan perusahaan asuransi. Pasal-pasal yang mengatur persyaratan sahnya perjanjian, seperti Pasal 1320 KUHPerdara, serta ketentuan-ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, menjadi landasan hukum yang penting dalam hal ini. Namun, untuk memahami bagaimana hukum kontrak Indonesia memengaruhi penyelesaian klaim asuransi, perlu juga dipahami mekanisme penyelesaian klaim asuransi dan tantangan-tantangan yang mungkin timbul dalam proses tersebut.⁴

Proses penyelesaian klaim asuransi dimulai ketika pemegang polis mengajukan klaim kepada perusahaan asuransi atas kerugian atau kerusakan yang terjadi sesuai dengan cakupan perlindungan yang tercantum dalam polis asuransi. Pada tahap ini, perusahaan asuransi akan mengevaluasi klaim tersebut untuk memastikan bahwa klaim tersebut memenuhi syarat-syarat

³ Tasya Safiranita Ramli, et al. "Aspek Hukum Platform e-Commerce Dalam Era Transformasi Digital." *Jurnal Studi Komunikasi dan Media* 24, no. 2 (2020): 125.

⁴ David Herianto Sinaga. "Keabsahan Kontrak Elektronik Dalam Perjanjian Bisnis." *Jurnal Kertha Semaya* 8, no. 9 (2020): 1388

yang telah disepakati dalam perjanjian asuransi. Kesesuaian klaim dengan ketentuan-ketentuan dalam perjanjian menjadi kunci utama dalam penentuan keputusan perusahaan asuransi terkait penyelesaian klaim.

Pasal 1320 KUHPerdara memberikan fondasi yang kuat dalam membentuk landasan hukum kontrak di Indonesia. Persetujuan yang sah dalam sebuah kontrak harus memenuhi empat syarat utama: kesepakatan, kecakapan, objek yang spesifik, dan sebab yang sah.⁵ Dalam konteks asuransi, prinsip-prinsip ini menjadi krusial dalam membentuk perjanjian antara pemegang polis dan perusahaan asuransi. Kesepakatan yang dibuat antara pemegang polis dan perusahaan asuransi terjadi saat mereka menandatangani polis asuransi. Polis asuransi ini adalah dokumen yang mengatur perjanjian antara kedua belah pihak. Di dalamnya tercantum dengan jelas cakupan perlindungan yang akan diberikan oleh perusahaan asuransi, besarnya premi yang harus dibayarkan oleh pemegang polis, serta prosedur yang harus diikuti dalam mengajukan klaim.⁶ Dengan demikian, polis asuransi tidak hanya menjadi bukti dari kesepakatan yang terjadi, tetapi juga menjadi landasan operasional yang menentukan hubungan hukum antara pemegang polis dan perusahaan asuransi. Peran Pasal 1320 KUHPerdara menjadi sangat penting dalam konteks ini. Pasal tersebut menjamin bahwa perjanjian asuransi yang dibuat harus memenuhi syarat-syarat kesahihan kontrak, termasuk adanya kesepakatan yang jelas dan tegas antara kedua belah pihak. Dengan demikian, Pasal 1320 KUHPerdara menegaskan pentingnya kejelasan dan kepastian dalam pembentukan perjanjian asuransi, sehingga hak dan kewajiban masing-masing pihak dapat ditetapkan dengan jelas.⁷

Selain itu, Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian juga mengatur mengenai perjanjian asuransi. Pasal 1 UU Perasuransian mendefinisikan asuransi sebagai perjanjian antara perusahaan asuransi dan pemegang polis yang menjadi dasar bagi penerimaan premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan untuk memberikan penggantian atau pembayaran tertentu sesuai dengan ketentuan dalam perjanjian. Dengan demikian, peran hukum kontrak Indonesia dalam penyelesaian klaim asuransi mencakup aspek pembentukan perjanjian, termasuk ketentuan mengenai premi, cakupan perlindungan, dan prosedur penyelesaian klaim yang diatur dalam perjanjian tersebut.

Lebih mendalam, Pasal 255 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) dan pasal-pasal terkait menjadi landasan yang esensial dalam memahami peran hukum kontrak dalam penyelesaian klaim asuransi. Pasal-pasal ini menetapkan bahwa sebuah perjanjian pertanggungan (asuransi) dianggap sah sejak diadakan, bahkan sebelum polis secara fisik ditandatangani.⁸ Hal ini menunjukkan bahwa hak dan kewajiban dari kedua belah pihak, termasuk dalam konteks penyelesaian klaim asuransi, mulai berlaku sejak saat kesepakatan tersebut dibuat, tidak hanya setelah tandatangan diletakkan pada polis. Ketika sebuah perjanjian asuransi diadakan, baik itu melalui kesepakatan lisan atau tertulis, hak dan kewajiban dari pemegang polis dan perusahaan asuransi secara hukum sudah mengikat. Ini menyiratkan bahwa kewajiban perusahaan asuransi untuk memberikan penggantian atau pembayaran sesuai dengan ketentuan perjanjian, serta kewajiban pemegang polis untuk membayar premi, terbentuk pada saat perjanjian tersebut dibuat. Dengan demikian, prinsip-

⁵ Soraya Hafidzah Rambe and Paramitha Sekarayu. "Perlindungan Hukum Nasabah atas Gagal Klaim Asuransi Akibat Ketidaktransparan Informasi Polis Asuransi." *USM Law Review* 5, no. 1 (2022): 33.

⁶ Budi Untung. *Kredit Perbankan di Indonesia*. Yogyakarta: Andi, 2000, hlm. 14.

⁷ Deny Guntara. "Asuransi dan Ketentuan Hukum Yang Mengaturinya." *Jurnal Justisi Ilmu Hukum* 1, no. 3 (2016): 29

⁸ Selvia Harvia Santri. "Prinsip *Utmost Good Faith* Dalam Perjanjian Asuransi Kerugian." *UIR Law Review* 1, no. 1 (2017): 79

prinsip hukum kontrak seperti kesepakatan, keberlakuan, dan pemenuhan kewajiban berlaku sejak awal dalam konteks penyelesaian klaim asuransi.

Pasal 257 dan 258 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) menjadi penting dalam konteks penyelesaian klaim asuransi karena keduanya menegaskan bahwa perjanjian pertanggungan (asuransi) dianggap sah sejak diadakan, bahkan sebelum polis ditandatangani. Ini menunjukkan bahwa aspek hukum kontrak memiliki dampak langsung terhadap proses penyelesaian klaim asuransi di Indonesia. Kaitannya dengan aspek hukum kontrak sangatlah signifikan. Pasal-pasal tersebut menegaskan bahwa saat perjanjian asuransi dibuat, hak dan kewajiban kedua belah pihak sudah berlaku, bahkan sebelum polis ditandatangani. Hal ini mengandung implikasi yang substansial dalam konteks penyelesaian klaim asuransi. Misalnya, dalam situasi di mana terjadi kejadian yang memicu klaim, baik itu kerugian atau kerusakan yang tercakup dalam perjanjian, hak pemegang polis untuk memperoleh penggantian atau pembayaran sudah aktif sejak perjanjian pertanggungan dibuat.⁹ Dalam perspektif hukum kontrak, hal ini menguatkan prinsip bahwa perjanjian asuransi adalah sebuah kesepakatan yang mengikat antara pemegang polis dan perusahaan asuransi. Dengan kata lain, perusahaan asuransi memiliki kewajiban hukum untuk memberikan penggantian atau pembayaran sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati, begitu juga dengan pemegang polis yang memiliki kewajiban untuk membayar premi sesuai dengan yang disepakati.

Dengan demikian, hukum kontrak Indonesia secara langsung memengaruhi peran dan tanggung jawab masing-masing pihak dalam penyelesaian klaim asuransi. Ketentuan-ketentuan dalam Pasal 1320 KUHPdata, UU Perasuransian, dan KUHD menjadi landasan yang penting dalam menentukan hak dan kewajiban pemegang polis dan perusahaan asuransi dalam proses penyelesaian klaim. Oleh karena itu, pemahaman yang mendalam terhadap ketentuan-ketentuan tersebut sangatlah penting bagi semua pihak yang terlibat dalam industri asuransi untuk memastikan bahwa penyelesaian klaim dilakukan dengan adil, transparan, dan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

B. Tantangan Dan Solusi Penyelesaian Klaim Asuransi Di Indonesia Dalam Kaitannya Dengan Hukum Kontrak

Tantangan dalam penyelesaian klaim asuransi di Indonesia merupakan bagian integral dari dinamika industri asuransi yang terus berkembang. Seiring dengan perubahan dalam regulasi, teknologi, dan kondisi pasar, industri asuransi umum dihadapkan pada berbagai kompleksitas yang mempengaruhi proses klaim. Asosiasi Asuransi Umum Indonesia (AAUI) telah mengidentifikasi sejumlah tantangan yang akan dihadapi oleh industri asuransi umum, termasuk pemberlakuan PSAK (Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan) 74, ketentuan permodalan, digitalisasi, persaingan usaha, hardening market, kapasitas reasuransi, dan biaya akuisisi yang tinggi.

Pemberlakuan PSAK 74 menjadi salah satu tantangan utama bagi industri asuransi. PSAK 74, yang merupakan pedoman pendekatan akuntansi kontrak asuransi yang lebih terperinci dan konsisten, memerlukan penilaian risiko, estimasi arus kas masa depan, dan pemisahan kontrak ke dalam komponen keuangan. Perusahaan asuransi harus mempersiapkan diri dengan baik untuk mengimplementasikan PSAK 74 agar dapat memenuhi persyaratan yang

⁹ Farida Ayu Kamdani. "Studi Kasus PT Asuransi Jiwa Bakrie Life." *Hakim* 1, no. 3 (2023): 134

ditetapkan. Ini membutuhkan pemahaman mendalam tentang peraturan baru dan kemungkinan dampaknya terhadap operasional dan keuangan perusahaan.¹⁰

Selain itu, tantangan dalam hal permodalan juga menjadi fokus utama. Perusahaan asuransi harus bersiap untuk menambah modal secara berkala sesuai dengan regulasi yang mengharuskannya. Hal ini dapat menimbulkan tekanan finansial bagi perusahaan asuransi dan mempengaruhi keberlangsungan bisnis mereka. Perusahaan harus mengembangkan strategi yang tepat untuk mengelola kebutuhan modal mereka dengan efektif, termasuk melalui peningkatan pendapatan, restrukturisasi portofolio investasi, atau penawaran saham baru.

Tantangan digitalisasi juga perlu diperhatikan. Industri asuransi umum perlu beradaptasi dengan perubahan teknologi dan tren digitalisasi yang terus berkembang. Penerapan teknologi digital dalam proses klaim asuransi dapat meningkatkan efisiensi dan mempercepat penyelesaian klaim, namun juga memerlukan investasi yang besar dalam pengembangan infrastruktur dan sistem informasi. Perusahaan harus mengambil langkah-langkah proaktif untuk meningkatkan kemampuan teknologi mereka dan memastikan bahwa sistem mereka dapat berintegrasi dengan lancar dengan infrastruktur yang ada.

Selain itu, persaingan usaha yang ketat juga menjadi tantangan yang signifikan. Jumlah perusahaan asuransi umum yang cukup banyak meningkatkan tingkat persaingan di industri ini. Persaingan untuk memperoleh usaha baru menjadi lebih ketat, yang memerlukan strategi pemasaran yang inovatif dan efektif. Perusahaan harus terus meningkatkan nilai tambah produk dan layanan mereka serta mencari cara untuk membedakan diri mereka dari pesaing.¹¹

Hardening market, yang merupakan kondisi ketika industri asuransi dan reasuransi global mencatatkan kenaikan klaim yang signifikan, juga menjadi tantangan serius. Hal ini dapat mempengaruhi profitabilitas perusahaan asuransi dan menyebabkan peningkatan premi asuransi bagi pemegang polis. Perusahaan harus mengadopsi strategi yang tepat untuk mengelola risiko yang terkait dengan kondisi pasar yang sulit ini dan memastikan bahwa mereka tetap dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan mereka.

Kapasitas reasuransi juga menjadi isu penting dalam penyelesaian klaim asuransi. Dengan meningkatnya klaim dan risiko yang dihadapi oleh perusahaan asuransi, kapasitas reasuransi yang memadai sangat penting untuk melindungi perusahaan asuransi dari risiko yang tidak terduga. Perusahaan harus memastikan bahwa mereka memiliki perjanjian reasuransi yang sesuai dengan risiko yang dihadapi dan memiliki akses ke kapasitas yang cukup untuk menanggapi klaim yang mungkin terjadi.

Di sisi lain, dalam konteks hukum kontrak, terdapat sejumlah tantangan yang juga perlu diperhatikan. Misalnya, dalam penyelesaian klaim asuransi jiwa, perjanjian asuransi jiwa diatur secara spesifik dalam Pasal 302 hingga Pasal 308 KUHD. Pasal-pasal tersebut mengatur berbagai alasan yang dapat menggugurkan perjanjian asuransi jiwa, seperti berakhirnya jangka waktu asuransi, meninggalnya tertanggung, atau bunuh diri tertanggung. Perusahaan harus memastikan bahwa mereka memahami dengan baik ketentuan hukum yang berlaku dan bahwa proses klaim mereka sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan oleh hukum.

Untuk mengatasi tantangan yang dihadapi dalam penyelesaian klaim asuransi di Indonesia, diperlukan langkah-langkah strategis yang komprehensif. Salah satu solusi utama adalah dengan meningkatkan penerapan teknologi dalam proses klaim. Dengan mengadopsi sistem dan *platform digital* yang canggih, perusahaan asuransi dapat meningkatkan efisiensi

¹⁰ Sunarmi. "Pemegang Polis Asuransi dan Kedudukan Hukumnya." *Jurnal Ilmu Hukum* 3, no. 1 (2013): 120

¹¹ *Ibid.*

dan transparansi dalam penyelesaian klaim. Misalnya, penggunaan aplikasi seluler yang memungkinkan pemegang polis untuk melaporkan klaim secara langsung, mengunggah dokumen-dokumen yang diperlukan, dan melacak status klaim mereka secara *real-time* dapat mempercepat proses klaim dan mengurangi biaya administrasi.¹²

Selain itu, perusahaan asuransi juga dapat memanfaatkan teknologi seperti analitika data dan kecerdasan buatan untuk meningkatkan manajemen risiko dan deteksi penipuan. Dengan menganalisis data secara lebih mendalam, perusahaan dapat mengidentifikasi pola klaim yang mencurigakan atau risiko potensial, sehingga dapat mengambil tindakan pencegahan yang tepat. Hal ini tidak hanya akan membantu mengurangi kerugian akibat klaim yang tidak sah, tetapi juga meningkatkan kepercayaan pemegang polis terhadap perusahaan.

Selain teknologi, penguatan kerjasama antara perusahaan asuransi dan pihak terkait juga menjadi solusi yang penting. Kerjasama dengan lembaga pemerintah, lembaga pengawas, dan lembaga penegak hukum dapat membantu memperkuat pengawasan terhadap industri asuransi dan meningkatkan kepatuhan terhadap regulasi. Selain itu, kerjasama dengan lembaga reasuransi internasional juga penting untuk memperoleh dukungan finansial dan mitigasi risiko yang diperlukan dalam menghadapi kondisi pasar yang sulit.

Penting juga untuk menciptakan lingkungan bisnis yang kondusif bagi inovasi dan pengembangan produk-produk asuransi yang lebih sesuai dengan kebutuhan pasar. Perusahaan asuransi perlu terus melakukan penelitian dan pengembangan untuk mengidentifikasi peluang baru dan tren pasar yang berkembang.¹³ Dengan memahami kebutuhan dan preferensi pemegang polis, perusahaan dapat mengembangkan produk-produk asuransi yang lebih fleksibel dan terjangkau, sehingga dapat meningkatkan penetrasi asuransi di masyarakat.

Selain itu, edukasi kepada pemegang polis juga menjadi kunci dalam meningkatkan pemahaman mereka tentang produk-produk asuransi dan proses klaim. Perusahaan asuransi dapat memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti mengenai cakupan perlindungan, prosedur klaim, dan hak serta kewajiban pemegang polis. Dengan demikian, pemegang polis akan lebih siap dalam menghadapi situasi klaim dan lebih puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan asuransi. Dengan mengimplementasikan solusi-solusi ini secara komprehensif, diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kepercayaan dalam penyelesaian klaim asuransi di Indonesia. Ini akan memberikan manfaat yang besar bagi semua pihak terkait, termasuk perusahaan asuransi, pemegang polis, dan masyarakat secara keseluruhan.

Dengan menghadapi tantangan-tantangan ini secara proaktif dan mengambil langkah-langkah yang tepat, diharapkan industri asuransi umum di Indonesia dapat terus berkembang dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Ini akan memungkinkan industri asuransi untuk memainkan peran yang lebih besar dalam membantu masyarakat mengelola risiko dan melindungi kekayaan mereka dari ketidakpastian yang tidak terduga.

PENUTUP

Hukum kontrak memiliki dampak yang signifikan dalam menentukan peran dan tanggung jawab masing-masing pihak, yaitu pemegang polis dan perusahaan asuransi.

¹² I Gede Pinajeng & I Ketut Sudiarta. "Kedudukan *Underwriter* dalam Menilai dan Menyeleksi Calon Tertanggung di perusahaan Asuransi PT Bumi Putera." *Kertha Semaya* 3, no. 3 (2015): 3

¹³ Patricia Ludya. "Penyelesaian Sengketa Kredit Macet Menurut Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase." *Lex Et Societatis* VI, no. 2 (2018): 88

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, bersama dengan Pasal 1320 KUHPerdara, menjadi landasan hukum yang penting dalam hal ini. Perjanjian asuransi, yang mencakup cakupan perlindungan, premi, dan prosedur klaim, dibentuk oleh kedua belah pihak saat mereka menandatangani polis asuransi. Polis tersebut bukan hanya sebagai bukti kesepakatan, tetapi juga sebagai dasar operasional yang menentukan hubungan hukum antara kedua belah pihak. Selain itu, pasal-pasal dalam KUHD, seperti Pasal 255, 257, dan 258, menegaskan bahwa perjanjian asuransi dianggap sah sejak diadakan, bahkan sebelum polis ditandatangani, menegaskan kewajiban dan hak kedua belah pihak sejak awal. Tantangan dalam penyelesaian klaim asuransi, seperti pemberlakuan PSAK 74, ketentuan permodalan, digitalisasi, persaingan usaha, hardening market, kapasitas reasuransi, dan biaya akuisisi tinggi, memerlukan solusi yang komprehensif. Solusi-solusi tersebut termasuk peningkatan penerapan teknologi, kerjasama antarpihak, penciptaan lingkungan bisnis yang kondusif, dan edukasi kepada pemegang polis. Dengan menghadapi tantangan tersebut secara proaktif dan mengambil langkah-langkah yang tepat, diharapkan industri asuransi di Indonesia dapat terus berkembang dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

SUMBER BUKU:

Budi Untung, 2000. *Kredit Perbankan di Indonesia*, Yogyakarta: Andi.

SUMBER LAIN:

David Herianto Sinaga. "Keabsahan Kontrak Elektronik Dalam Perjanjian Bisnis." *Jurnal Kertha Semaya* 8, no. 9 (2020): 1388

Deny Guntara. "Asuransi dan Ketentuan Hukum Yang Mengaturnya." *Jurnal Justisi Ilmu Hukum* 1, no. 3 (2016): 29

Farida Ayu Kamdani. "Studi Kasus PT Asuransi Jiwa Bakrie Life." *Hakim* 1, no. 3 (2023): 134

I Gede Pinajeng & I Ketut Sudiarta. "Kedudukan Underwriter dalam Menilai dan Menyeleksi Calon Tertanggung di perusahaan Asuransi PT Bumi Putera." *Kertha Semaya* 3, no. 3 (2015): 3

Ni Ketut Supasti Dharmawan and Wayan Wirawan. "Keberadaan Dan Implikasi Prinsip Mfn Dan Nt Dalam Pengaturan Hak Kekayaan Intelektual Di Indonesia." *Jurnal Magister Hukum Udayana* 6, no. 2 (2014): 263

Niru Anita Sinaga. "Peranan Asas Keseimbangan Dalam Mewujudkan Tujuan Perjanjian." *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara* 8, no. 1 (2017): 37

Patricia Ludya. "Penyelesaian Sengketa Kredit Macet Menurut Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase." *Lex Et Societatis* VI, no. 2 (2018): 88

Selvia Harvia Santri. "Prinsip Utmost Good Faith Dalam Perjanjian Asuransi Kerugian." *UIR Law Review* 1, no. 1 (2017): 79

Sindy Lita. "Perkembangan Ekonomi Berbasis Digital di Indonesia." *Jurnal Ekonomi dan Ilmu Pengetahuan Regional* 1, no. 2 (September 2021): 112

Soraya Hafidzah Rambe and Paramitha Sekarayu. "Perlindungan Hukum Nasabah atas Gagal Klaim Asuransi Akibat Ketidaktransparan Informasi Polis Asuransi." *USM Law Review* 5, no. 1 (2022): 33.

Sunarmi. "Pemegang Polis Asuransi dan Kedudukan Hukumnya." *Jurnal Ilmu Hukum* 3, no. 1 (2013): 120

Tasya Safiranita Ramli, et al. "Aspek Hukum Platform e-Commerce Dalam Era Transformasi Digital." *Jurnal Studi Komunikasi dan Media* 24, no. 2 (2020): 125

SUMBER PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN:

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
Kitab Undang-Undang Hukum Dagang