

EFEKTIVITAS PERLINDUNGAN HUKUM PESERTA ASURANSI SYARIAH TERHADAP PENYELESAIAN KLAIM PADA PT ASURANSI JIWA SYARIAH BUMIPUTERA PURWOKERTO

Muhammad Aqil Najib

UIN SAIZU PURWOKERTO/Hukum Ekonomi Syariah

Email: aqilnajib1@gmail.com

Abstrak

Perlindungan hukum bagi peserta asuransi syariah merupakan aspek fundamental dalam industri asuransi syariah, terutama pada tahap penyelesaian klaim yang seringkali menjadi sumber sengketa antara peserta dan perusahaan asuransi. PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera pernah dikenai sanksi Pembatasan Kegiatan Usaha oleh Otoritas Jasa Keuangan akibat permasalahan kesehatan keuangan perusahaan, sehingga menimbulkan persoalan tersendiri terhadap efektivitas perlindungan hukum peserta dalam penyelesaian klaim, termasuk pada Kantor Operasional Purwokerto. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum bagi peserta asuransi syariah serta efektivitas penyelesaian klaim pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Purwokerto. Penelitian ini menggunakan metode yuridis empiris dengan pendekatan deskriptif kualitatif, melalui studi dokumen peraturan perundang-undangan, fatwa Dewan Syariah Nasional, serta wawancara dengan pihak perusahaan dan peserta asuransi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum peserta secara normatif telah diatur dalam Undang-Undang Perasuransian, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan, dan Fatwa DSN-MUI tentang Asuransi Syariah, namun efektivitasnya dalam penyelesaian klaim di Kantor Operasional Purwokerto belum optimal akibat kendala likuiditas perusahaan pasca sanksi Otoritas Jasa Keuangan, yang berdampak pada keterlambatan pembayaran klaim. Penelitian ini menyarankan penguatan pengawasan Otoritas Jasa Keuangan, transparansi informasi kepada peserta, dan optimalisasi jalur penyelesaian sengketa alternatif.

Kata Kunci: Asuransi Syariah, Penyelesaian Klaim, Perlindungan Hukum.

Abstract

Legal protection for sharia insurance participants is a fundamental aspect of the sharia insurance industry, particularly at the claim settlement stage, which is often a source of disputes between participants and insurance companies. PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera was once subject to a Business Activity Restriction sanction from the Financial Services Authority due to the company's financial health issues, raising concerns regarding the effectiveness of legal protection for participants in claim settlement, including at the Purwokerto Operational Office. This study aims to analyze the forms of legal protection for sharia insurance participants and the effectiveness of claim settlement at PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Purwokerto. This research employs an empirical juridical method with a descriptive qualitative approach, through the study of legislation, National Sharia Board fatwas, and interviews with company representatives and participants. The results show that legal protection for participants is normatively regulated in the Insurance Law, Financial Services Authority Regulations, and the DSN-MUI Fatwa on Sharia Insurance, but its effectiveness in claim settlement at the Purwokerto Operational Office has not been optimal due to the company's liquidity constraints following the sanction, resulting in delayed claim payments. This study recommends strengthening supervision by the Financial Services

Authority, information transparency for participants, and optimizing alternative dispute resolution channels.

Keywords: *Claim Settlement, Legal Protection, Sharia Insurance.*

A. Pendahuluan

Asuransi syariah merupakan salah satu instrumen pengelolaan risiko yang berkembang pesat di Indonesia seiring meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap produk keuangan berbasis prinsip syariah. Sebagai perjanjian yang melibatkan hak dan kewajiban antara peserta dan perusahaan asuransi, hubungan hukum ini seharusnya dilindungi secara memadai oleh negara, terutama pada tahap penyelesaian klaim yang merupakan puncak dari pemenuhan janji perusahaan asuransi kepada peserta. Perlindungan hukum bagi peserta telah diatur secara normatif dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian¹, yang mewajibkan perusahaan asuransi menjaga kesehatan keuangan dan memenuhi hak-hak pemegang polis.

Namun pada kenyataannya (*das sein*), PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera sebagai salah satu perusahaan asuransi jiwa syariah nasional pernah dikenai sanksi Pembatasan Kegiatan Usaha oleh Otoritas Jasa Keuangan pada November 2021 karena tidak memenuhi ketentuan kesehatan keuangan berupa ekuitas minimum dan rasio solvabilitas minimum². Kondisi ini berpotensi berdampak pada kemampuan perusahaan dalam memenuhi kewajiban pembayaran klaim kepada peserta, termasuk peserta yang terdaftar melalui Kantor Operasional Purwokerto. Kondisi ideal (*das sollen*) yang seharusnya terjadi adalah peserta memperoleh perlindungan hukum yang efektif, baik secara preventif melalui kejelasan akad dan informasi produk, maupun secara represif melalui mekanisme penyelesaian klaim dan sengketa yang cepat, adil, dan sesuai dengan prinsip syariah sebagaimana diatur dalam Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor 21/DSN-MUI/X/2001 tentang Pedoman Umum Asuransi Syariah³.

Kesenjangan antara regulasi yang telah tersedia dengan kondisi keuangan perusahaan yang bermasalah inilah yang menjadi isu utama dalam penelitian ini, yaitu sejauh mana perlindungan hukum yang diberikan kepada peserta asuransi syariah benar-benar efektif diterapkan dalam praktik penyelesaian klaim di Kantor Operasional PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Purwokerto. Efektivitas hukum dalam hal ini tidak hanya dilihat dari ketersediaan norma, tetapi juga dari implementasinya di lapangan yang dirasakan langsung oleh peserta asuransi⁴. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada peserta asuransi syariah, serta menganalisis efektivitas perlindungan hukum tersebut dalam penyelesaian klaim pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Purwokerto, sehingga dapat memberikan rekomendasi bagi penguatan perlindungan peserta asuransi syariah ke depan.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode yuridis empiris dengan pendekatan deskriptif kualitatif, yaitu penelitian hukum yang mengkaji berlakunya norma hukum secara nyata dalam praktik

¹ Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, Lembaran Negara RI Tahun 2014 Nomor 337.

² Otoritas Jasa Keuangan, "Pembatasan Kegiatan Usaha Perusahaan Asuransi PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera", <https://ojk.go.id>, diakses 15 Januari 2026.

³ Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia Nomor 21/DSN-MUI/X/2001 tentang Pedoman Umum Asuransi Syariah.

⁴ Zainuddin Ali, *Hukum Asuransi Syariah* (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), hlm. 9–13.

di masyarakat⁵. Penelitian dilakukan pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Kantor Operasional Purwokerto.

Data primer diperoleh melalui wawancara dengan pihak pengelola Kantor Operasional Purwokerto⁶ serta beberapa peserta asuransi yang pernah mengajukan klaim, sedangkan data sekunder diperoleh dari peraturan perundang-undangan, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan, Fatwa Dewan Syariah Nasional, serta bahan pustaka terkait hukum asuransi syariah dan perlindungan konsumen. Data yang terkumpul kemudian dianalisis secara kualitatif dengan mendeskripsikan bentuk perlindungan hukum yang tersedia, dan mengukur efektivitasnya berdasarkan tolok ukur kepastian hukum, keadilan, dan kemanfaatan bagi peserta asuransi.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Bentuk Perlindungan Hukum Peserta Asuransi Syariah pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Purwokerto

Perlindungan hukum bagi peserta asuransi syariah pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Purwokerto dapat dibedakan menjadi dua bentuk, yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Perlindungan hukum preventif diwujudkan melalui kewajiban perusahaan untuk memberikan informasi yang jelas mengenai akad, hak dan kewajiban peserta, serta ketentuan pengelolaan dana tabarru' sejak awal perjanjian, sebagaimana diamanatkan oleh Az. Nasution mengenai pentingnya keterbukaan informasi sebagai bentuk perlindungan konsumen⁷.

Sementara itu, perlindungan hukum represif diwujudkan melalui mekanisme pengajuan klaim yang diatur dalam polis, kewajiban perusahaan memberikan keputusan klaim paling lambat 30 hari kerja sejak dokumen klaim dinyatakan lengkap sebagaimana diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 69/POJK.05/2016⁸, serta tersedianya jalur pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan maupun Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan apabila peserta merasa dirugikan. Berdasarkan hasil wawancara, sebagian peserta menyatakan telah memahami prosedur pengajuan klaim, namun belum sepenuhnya memahami keberadaan jalur pengaduan alternatif tersebut⁹.

Tabel 1. Bentuk Perlindungan Hukum Peserta Asuransi Syariah pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Purwokerto

No	Bentuk Perlindungan	Dasar Hukum	Implementasi di Purwokerto
1	Preventif	Fatwa DSN-MUI No. 21/DSN-MUI/X/2001	Penjelasan akad tabarru' saat akad awal
2	Represif (waktu klaim)	POJK No. 69/POJK.05/2016 Pasal 40	Keputusan klaim berjalan namun kerap terlambat
3	Represif	UU No. 40 Tahun 2014 tentang	Jalur pengaduan OJK belum

⁵ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum* (Jakarta: UI Press, 2014), hlm. 51–52.

⁶ Hasil wawancara dengan Kepala Kantor Operasional PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Purwokerto, 2025.

⁷ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar* (Jakarta: Diadit Media, 2011), hlm. 64–66.

⁸ Republik Indonesia, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 69/POJK.05/2016 tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, Perusahaan Reasuransi, dan Perusahaan Reasuransi Syariah, Pasal 40.

⁹ Hasil wawancara dengan peserta asuransi PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Purwokerto, 2025.

	(pengaduan)	Perasuransian	banyak diketahui peserta
4	Represif (sengketa)	Mekanisme LAPS SJK	Belum pernah dimanfaatkan peserta Purwokerto

Sumber: Hasil wawancara dan studi dokumen, diolah peneliti (2025).

2. Efektivitas Penyelesaian Klaim ditinjau dari Perlindungan Hukum

Efektivitas hukum dapat diukur dari tiga nilai dasar hukum, yaitu kepastian hukum, keadilan, dan kemanfaatan¹⁰. Dari aspek kepastian hukum, PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Purwokerto pada dasarnya telah memiliki prosedur klaim yang jelas dan merujuk pada ketentuan Otoritas Jasa Keuangan, namun dalam praktiknya masih terjadi keterlambatan pembayaran klaim yang disebabkan oleh kendala likuiditas perusahaan pasca sanksi Pembatasan Kegiatan Usaha di tingkat pusat¹¹, sehingga kepastian waktu penyelesaian klaim belum sepenuhnya terpenuhi.

Dari aspek keadilan, peserta yang telah memenuhi seluruh persyaratan dokumen klaim seharusnya memperoleh haknya secara proporsional tanpa diskriminasi, namun keterbatasan dana perusahaan menyebabkan sebagian klaim harus menunggu antrean pembayaran yang lebih lama dibandingkan kondisi keuangan perusahaan yang sehat. Dari aspek kemanfaatan, meskipun terdapat kendala, keberadaan mekanisme klaim dan jalur pengaduan tetap memberikan manfaat berupa kepastian prosedural bagi peserta untuk memperjuangkan haknya, baik melalui internal perusahaan, Otoritas Jasa Keuangan, maupun Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan¹².

Dengan demikian, perlindungan hukum peserta asuransi syariah pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Purwokerto secara normatif sudah cukup memadai, tetapi efektivitasnya dalam penyelesaian klaim masih terkendala oleh faktor non-hukum, yaitu kondisi kesehatan keuangan perusahaan di tingkat pusat yang berdampak langsung pada layanan di tingkat kantor operasional.

D. Penutup

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum bagi peserta asuransi syariah pada PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Purwokerto secara normatif telah diatur melalui Undang-Undang Perasuransian, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan, dan Fatwa Dewan Syariah Nasional, dalam bentuk perlindungan preventif berupa keterbukaan informasi akad, maupun perlindungan represif berupa prosedur klaim dan jalur pengaduan. Namun demikian, efektivitas perlindungan hukum tersebut dalam penyelesaian klaim belum optimal karena kendala likuiditas perusahaan pasca sanksi Otoritas Jasa Keuangan, yang menyebabkan keterlambatan pembayaran klaim dan belum optimalnya sosialisasi jalur penyelesaian sengketa alternatif kepada peserta.

Penelitian ini menyarankan agar Otoritas Jasa Keuangan memperkuat pengawasan terhadap kesehatan keuangan perusahaan asuransi syariah secara berkelanjutan, PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera meningkatkan transparansi informasi kepada peserta mengenai perkembangan penyelesaian klaim, serta melakukan sosialisasi yang lebih intensif mengenai

¹⁰ Gustav Radbruch dalam Achmad Ali, *Menguak Teori Hukum (Legal Theory) dan Teori Peradilan (Judicialprudence)* (Jakarta: Kencana, 2009), hlm. 288–290.

¹¹ Otoritas Jasa Keuangan, "Pembatasan Kegiatan Usaha Perusahaan Asuransi PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera", <https://ojk.go.id>, diakses 15 Januari 2026.

¹² Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK), "Mekanisme Penyelesaian Sengketa Asuransi", <https://lapssjk.id>, diakses 15 Januari 2026.

jalur pengaduan dan penyelesaian sengketa alternatif, sehingga perlindungan hukum bagi peserta dapat terwujud secara lebih efektif.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Ali, Achmad. Menguak Teori Hukum (Legal Theory) dan Teori Peradilan (Judicialprudence). Jakarta: Kencana, 2009.

Ali, Zainuddin. Hukum Asuransi Syariah. Jakarta: Sinar Grafika, 2008.

Nasution, Az. Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar. Jakarta: Diadit Media, 2011.

Soekanto, Soerjono. Pengantar Penelitian Hukum. Jakarta: UI Press, 2014.

Websites

Otoritas Jasa Keuangan. "Pembatasan Kegiatan Usaha Perusahaan Asuransi PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera". <https://ojk.go.id>. Diakses 15 Januari 2026.

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK). "Mekanisme Penyelesaian Sengketa Asuransi". <https://lapssjk.id>. Diakses 15 Januari 2026.

Peraturan Perundang-undangan

Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian.

Republik Indonesia. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 69/POJK.05/2016 tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, Perusahaan Reasuransi, dan Perusahaan Reasuransi Syariah.

Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia. Fatwa Nomor 21/DSN-MUI/X/2001 tentang Pedoman Umum Asuransi Syariah.