

KLAUSULA EKSONERASI DALAM PERJANJIAN ASURANSI : IMPLIKASI TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN

Ricardo Luther Siregar¹, Endang Suprapti², Tihadanah³
Ilmu Hukum, Universitas Tama Jagakarsa, Jakarta

E-mail: *siregarkoko@gmail.com¹, endangspt0@gmail.com², tihadanah12@gmail.com³

ABSTRAK

Penelitian ini membahas mengenai keberadaan klausula eksonerasi dalam perjanjian asuransi yang berdampak terhadap perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia. Klausula eksonerasi merupakan ketentuan yang membatasi atau menghapus tanggung jawab perusahaan asuransi dalam kondisi tertentu. Dalam praktiknya, klausula ini sering dimuat dalam kontrak baku yang tidak memberikan ruang negosiasi bagi konsumen, sehingga berpotensi menimbulkan ketidakseimbangan dalam hubungan hukum antara perusahaan asuransi dan tertanggung. Melalui pendekatan yuridis normatif, penelitian ini menganalisis ketentuan hukum yang mengatur klausula eksonerasi dalam perjanjian asuransi berdasarkan KUHPerdara, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan Undang-Undang Nomor 49 tahun 2014 tentang Perasuransian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan klausula eksonerasi yang tidak adil dan tidak transparan dapat melemahkan perlindungan hak-hak konsumen, serta bertentangan dengan prinsip keadilan dan atas itikad baik dalam hukum kontrak. Oleh karena itu, diperlukan pengawasan regulatif yang lebih tegas dan peningkatan edukasi hukum kepada masyarakat agar konsumen tidak dirugikan oleh ketentuan yang merugikan dalam perjanjian asuransi.

Kata kunci

Klausula Eksonerasi, Perjanjian Asuransi, Perlindungan Konsumen, Hukum Kontrak, Itikad Baik

ABSTRACT

This study discusses the existence of exoneration clauses in insurance agreements that impact legal protection for consumers in Indonesia. Exoneration clauses are provisions that limit or eliminate the liability of insurance companies under certain conditions. In practice, these clauses are often included in standard contracts that do not provide room for negotiation for consumers, thus potentially creating a disconnect in the legal relationship between insurance companies and the insured. Using a normative juridical approach, this study analyzes the legal provisions governing exoneration clauses in insurance agreements based on the Civil Code, Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, and Law Number 49 of 2014 concerning Insurance. The results of the study indicate that the application of unfair and non-transparent exoneration clauses can provide protection for consumer rights, and contradict the principles of justice and good faith in contract law. Therefore, stricter regulatory oversight and increased legal education for the public are needed to prevent consumers from being harmed by detrimental provisions in insurance agreements.

Keywords

Exoneration Clause, Insurance Agreement, Consumer Protection, Contract Law, Good Faith

1. PENDAHULUAN

Perjanjian asuransi adalah kontrak yang mengatur jaminan risiko finansial antara pihak penanggung (perusahaan asuransi) dan pihak tertanggung (nasabah). Dalam kontrak ini, tertanggung diharapkan mendapatkan penggantian atau bantuan finansial saat terjadi risiko yang diasuransikan, sebagai bentuk imbalan dari premi yang dibayarkan secara berkala kepada penanggung. Namun, dalam praktiknya, beberapa perjanjian asuransi memuat klausula-klausula yang memberikan pengecualian terhadap tanggung jawab penanggung. Klausula tersebut, yang dikenal sebagai klausula eksonerasi, dapat memberikan dampak signifikan terhadap hak-hak konsumen yang terlibat dalam kontrak tersebut. Pengaturan hukum terhadap klausula eksonerasi dalam kontrak asuransi di Indonesia saat ini masih bersifat umum, sehingga menimbulkan kekhawatiran bagi perlindungan konsumen asuransi yang merasa dirugikan oleh ketentuan pengecualian tersebut.

Dalam konteks hukum perjanjian, itikad baik merupakan prinsip fundamental yang harus dijunjung tinggi oleh para pihak yang terlibat. Prinsip ini tidak hanya berlaku pada saat pembentukan perjanjian, tetapi juga selama pelaksanaan dan penyelesaian perjanjian tersebut. Itikad baik berfungsi sebagai landasan moral dan etika yang memastikan bahwa setiap pihak bertindak dengan jujur, adil, dan tidak merugikan pihak lain. Penerapan prinsip itikad baik ini sangat penting untuk menciptakan keadilan dan keseimbangan dalam hubungan kontraktual. Sebagaimana dijelaskan oleh Suprpti dan Tarigan, "itikad baik menjadi dasar bagi pihak dalam membuat suatu perjanjian," yang menunjukkan bahwa tanpa itikad baik, perjanjian dapat kehilangan legitimasi dan keadilan yang seharusnya dijamin oleh hukum. (Endang Suprpti dan Arihta Esther Tarigan, 2021)

Perjanjian asuransi merupakan kontrak yang memiliki peran penting dalam memberikan perlindungan finansial kepada nasabah terhadap risiko tertentu. Dalam perjanjian ini, pihak tertanggung akan mendapatkan manfaat atau klaim dari perusahaan asuransi (penanggung) sesuai dengan premi yang telah dibayarkan secara rutin. Akan tetapi, ketentuan mengenai kewajiban penanggung untuk membayar klaim sering kali dibatasi oleh apa yang disebut sebagai klausula eksonerasi, yakni ketentuan yang mengecualikan tanggung jawab perusahaan asuransi pada kondisi tertentu. Klausula ini menjadi tantangan besar dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen yang adil dalam industri asuransi. (Puwowarsito, 2019)

Klausula eksonerasi pada dasarnya memberikan pengalihan tanggung jawab dari pihak asuransi dalam kondisi tertentu yang telah ditetapkan dalam kontrak. Penggunaan klausula eksonerasi dalam perjanjian asuransi bertujuan untuk membatasi atau mengurangi risiko yang harus ditanggung oleh perusahaan asuransi, sehingga mereka memiliki kendali atas kondisi-kondisi yang dianggap terlalu berisiko. Namun, dalam praktiknya, klausula ini sering kali dinilai tidak adil oleh pihak tertanggung atau konsumen, terutama karena konsumen tidak selalu memiliki kebebasan penuh dalam menentukan syarat dan ketentuan dalam kontrak yang bersifat baku tersebut. Dalam konteks perlindungan konsumen, klausula semacam ini menimbulkan persoalan yuridis, karena dianggap bertentangan dengan prinsip-prinsip keadilan kontrak yang seharusnya memberikan kesetaraan bagi para pihak dalam kontrak.

Pada praktiknya, klausula eksonerasi sering kali dimuat dalam polis asuransi sebagai bagian dari kontrak baku yang disiapkan oleh perusahaan asuransi. Hal ini berarti bahwa konsumen tidak memiliki kendali atau kesempatan untuk bernegosiasi mengenai isi klausula tersebut. Padahal, menurut M. Yahya Harahap, prinsip dasar dalam

perjanjian adalah adanya keseimbangan dan kesetaraan antara hak dan kewajiban para pihak. Ketika kontrak disusun secara sepihak oleh perusahaan asuransi, ketentuan yang menguntungkan pihak penanggung tanpa memberikan perlindungan yang memadai kepada konsumen dapat dianggap tidak adil dan merugikan.(M. Yahya Harahap, 2021)

Dalam konteks perlindungan konsumen, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah menetapkan berbagai hak bagi konsumen untuk memastikan keamanan, kenyamanan, dan kepastian hukum dalam transaksi barang dan jasa.(*Undang-undang (UU) No. 8 Tahun 1999*, 1999) Salah satu hak dasar konsumen adalah untuk memperoleh informasi yang jelas dan transparan mengenai produk atau jasa yang mereka konsumsi, termasuk asuransi. Namun, pada praktiknya, banyak konsumen yang kurang memahami atau tidak diberi informasi yang cukup mengenai klausula eksonerasi yang terdapat dalam polis asuransi mereka. Hal ini menyebabkan terjadinya sengketa antara pihak asuransi dan konsumen ketika klaim yang diajukan oleh konsumen ditolak berdasarkan klausula eksonerasi.

Seiring dengan berkembangnya industri asuransi di Indonesia, sengketa terkait klausula eksonerasi semakin meningkat. Sengketa ini sering kali mencuat ketika konsumen mengalami kerugian besar yang seharusnya dilindungi oleh asuransi, tetapi justru ditolak oleh pihak asuransi karena adanya klausula eksonerasi. Klausula ini kerap dijadikan alat oleh perusahaan asuransi untuk menghindari pembayaran klaim yang besar dan menguntungkan pihak asuransi secara sepihak. Menurut M. Yahya Harahap, hal ini bertentangan dengan prinsip dasar perjanjian yang mengutamakan kesetaraan hak dan kewajiban antara para pihak dalam kontrak.

Dalam asuransi, prinsip *utmost good faith* atau iktikad baik juga menjadi dasar utama. Prinsip ini mengharuskan kedua belah pihak untuk bersikap jujur dan memberikan informasi secara transparan. Sayangnya, pihak asuransi kadang tidak memberikan informasi yang lengkap mengenai klausula eksonerasi dalam polis yang disodorkan kepada konsumen, sehingga konsumen merasa dirugikan saat klaim mereka ditolak. Asas iktikad baik ini ditegaskan oleh Sutandyo Wignjosoebroto, yang menyatakan bahwa dalam setiap perjanjian harus terdapat unsur keadilan dan transparansi antara pihak-pihak yang terlibat.(Mewujudkan and Hukum, no date)

Dalam konteks perlindungan konsumen terhadap klausula eksonerasi dalam perjanjian asuransi, terdapat beberapa kasus nyata yang mencerminkan tantangan yang dihadapi oleh nasabah dalam mengklaim hak mereka. Salah satu kasus menonjol melibatkan PT Prudential Life Assurance, di mana nasabah di Medan mengklaim bahwa perusahaan asuransi tersebut tidak membayarkan klaim sebesar Rp 20 miliar. Meskipun Prudential menyatakan bahwa kasus tersebut telah diselesaikan, insiden ini menyoroti potensi ketidakseimbangan dalam hubungan antara perusahaan asuransi dan konsumen.(Nadya Zahira, 2024)

Kasus lain melibatkan PT AXA Financial Indonesia, di mana ahli waris nasabah mengajukan klaim sebesar Rp 2,3 miliar namun menghadapi penundaan pembayaran yang signifikan. Investigasi internal mengungkapkan adanya dugaan penipuan oleh oknum dalam tim investigasi AXA, yang memperumit proses klaim dan menimbulkan kerugian bagi ahli waris. (Mentari Puspadini, 2024)

Selain itu, kasus yang melibatkan nasabah AXA Mandiri menunjukkan bagaimana kurangnya transparansi dan komunikasi yang efektif dapat menyebabkan ketidakpuasan konsumen. Seorang nasabah melaporkan bahwa setelah membayar premi selama lima tahun, ia hanya menerima sebagian kecil dari nilai yang diharapkan saat menutup polis asuransinya. Meskipun telah mengajukan keluhan kepada Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), penyelesaian yang

memuaskan belum tercapai. (*Cerita Dini Indriani yang Kehilangan Uang di Sebuah Asuransi*, 2023)

Di Indonesia, regulasi khusus yang mengatur klausula eksonerasi dalam perjanjian asuransi masih minim. Klausula ini umumnya hanya diatur oleh prinsip-prinsip umum dalam hukum kontrak yang termuat dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) dan peraturan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Pasal 1320 KUHPerdata menetapkan kebebasan berkontrak sebagai salah satu syarat sahnya perjanjian, di mana para pihak bebas menentukan isi kontrak sepanjang tidak melanggar hukum dan ketertiban umum. (*Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Pasal 1320*, no date) Namun, kebebasan berkontrak ini sering kali disalahgunakan oleh pihak yang memiliki posisi dominan, seperti perusahaan asuransi, untuk memasukkan klausula-klausula yang menguntungkan pihaknya sendiri, seperti klausula eksonerasi.

Di sisi lain, Peraturan OJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan mengatur bahwa perusahaan asuransi wajib memberikan informasi yang jelas, benar, dan jujur kepada konsumen. (*Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tahun 2013*, 2013) Regulasi ini menegaskan bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang memadai tentang produk asuransi yang mereka beli. Namun, dalam kenyataannya, regulasi ini belum sepenuhnya efektif dalam melindungi konsumen dari kerugian yang disebabkan oleh klausula eksonerasi yang diterapkan oleh perusahaan asuransi.

Dalam perspektif hukum, klausula eksonerasi sering dianggap bertentangan dengan asas keadilan dan asas keseimbangan dalam hukum kontrak. Asas keadilan mengharuskan adanya kesetaraan hak dan kewajiban antara para pihak dalam suatu perjanjian, sedangkan asas keseimbangan menuntut agar tidak ada pihak yang dirugikan akibat ketentuan dalam perjanjian tersebut. Menurut Ahmad Yani, klausula eksonerasi dalam perjanjian asuransi tidak mencerminkan kedua asas tersebut karena cenderung menguntungkan pihak asuransi dan merugikan konsumen. (Ahmad Yani, 2020)

Dalam beberapa penelitian, Philip Kotler juga menyoroti bahwa kepercayaan konsumen sangat penting bagi industri jasa, termasuk asuransi. Ketika konsumen merasa tidak diperlakukan adil, hal tersebut dapat merusak reputasi perusahaan asuransi dan berujung pada penurunan kepercayaan masyarakat terhadap industri ini secara keseluruhan. (Kotler, 2018) Hal ini menunjukkan bahwa penerapan klausula eksonerasi yang tidak transparan dapat memberikan dampak negatif yang meluas.

Salah satu solusi yang dapat diterapkan adalah adanya regulasi yang lebih ketat terkait klausula eksonerasi dalam kontrak baku. Menurut Huala Adolf, pengaturan klausula eksonerasi yang lebih terperinci akan memberikan perlindungan tambahan kepada konsumen dan memastikan bahwa klausula ini tidak digunakan secara berlebihan untuk menghindari tanggung jawab perusahaan asuransi. (Adolf, 2020) Regulasi ini dapat mencakup kewajiban bagi perusahaan asuransi untuk menyertakan penjelasan yang mudah dipahami mengenai klausula eksonerasi.

Pentingnya peran pemerintah dalam melindungi konsumen asuransi juga diakui oleh para ahli. Kartini Muljadi menyatakan bahwa pengawasan pemerintah yang ketat dapat mengurangi praktik-praktik yang merugikan konsumen, seperti penggunaan klausula eksonerasi yang berlebihan dan tidak seimbang. Hal ini penting agar konsumen tidak dirugikan dalam kondisi yang sulit saat mengajukan klaim asuransi.

Di Indonesia, tingkat literasi asuransi masih relatif rendah, sehingga banyak konsumen yang tidak memiliki pemahaman penuh mengenai hak dan kewajiban mereka dalam perjanjian asuransi. Munir Fuady menyatakan bahwa pendidikan konsumen mengenai asuransi harus ditingkatkan agar mereka dapat membuat keputusan yang

tepat dalam memilih produk asuransi serta memahami syarat-syarat yang mungkin merugikan.(Fuady, 2021)

Seiring dengan perkembangan kasus-kasus sengketa asuransi di Indonesia, muncul banyak kritik dari berbagai pihak mengenai penggunaan klausul eksonerasi yang cenderung merugikan konsumen. Kasus-kasus ini mengangkat pertanyaan mendasar mengenai apakah klausula eksonerasi tersebut sesuai dengan prinsip-prinsip perlindungan konsumen, dan apakah penggunaannya sejalan dengan hukum yang berlaku di Indonesia. Terdapat beberapa contoh kasus yang menunjukkan adanya keberatan dari konsumen terhadap pengalihan tanggung jawab yang dilakukan oleh perusahaan asuransi, di mana mereka merasa hak-haknya sebagai konsumen telah dilanggar. Kasus-kasus ini memicu perdebatan mengenai perlunya pengaturan yang lebih tegas dan spesifik terhadap klausula eksonerasi dalam kontrak asuransi, agar tidak melanggar hak-hak konsumen.

Perlindungan terhadap konsumen asuransi yang tertuang dalam berbagai peraturan dan prinsip hukum tersebut menunjukkan pentingnya perlindungan yang komprehensif terhadap hak-hak konsumen. Sayangnya, pada kenyataannya, banyak kasus sengketa asuransi yang menunjukkan bahwa konsumen belum sepenuhnya mendapatkan perlindungan yang memadai dari klausula-klausula yang merugikan mereka, terutama klausula eksonerasi. Hal ini menunjukkan perlunya evaluasi lebih lanjut terhadap regulasi yang ada untuk memperkuat perlindungan terhadap konsumen dalam industri asuransi.

Maka dari itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis klausula eksonerasi dalam perjanjian asuransi dari sudut pandang yuridis, dengan fokus pada implikasinya terhadap perlindungan konsumen. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai kedudukan hukum klausula eksonerasi dan dampaknya terhadap hak-hak konsumen, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan regulasi yang dapat melindungi kepentingan konsumen dalam perjanjian asuransi. Hal ini penting agar tercipta keseimbangan antara kepentingan perusahaan asuransi dalam mengelola risiko dan hak-hak konsumen untuk mendapatkan perlindungan yang adil dan transparan.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif, yaitu penelitian yang dilakukan berdasarkan bahan hukum utama dengan cara menelaah teori-teori, konsep-konsep, asas-asas hukum serta peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan penelitian ini. Bahan hukum sekunder dalam penelitian ini yaitu literatur berupa buku-buku hukum, jurnal akademik, dan artikel ilmiah yang mengkaji isu perlindungan konsumen, tanggung jawab perdata, serta klausula eksonerasi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Pengaturan Hukum Terkait Dalam KUHPidana dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999

Klausula eksonerasi merupakan ketentuan dalam suatu perjanjian yang bertujuan untuk membatasi atau bahkan menghilangkan tanggung jawab salah satu pihak terhadap kerugian yang diderita oleh pihak lain. Dalam konteks perjanjian asuransi, klausula eksonerasi sering kali diterapkan oleh perusahaan asuransi guna membatasi kewajibannya dalam memberikan ganti rugi kepada tertanggung. Ketentuan ini pada

dasarnya harus memperhatikan prinsip keseimbangan dan keadilan agar tidak merugikan salah satu pihak, terutama konsumen sebagai pihak yang memiliki kedudukan lebih lemah dalam transaksi asuransi.

Pengaturan klausula eksonerasi dalam hukum Indonesia dapat ditemukan dalam berbagai instrumen hukum, salah satunya adalah Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata). Pasal 1320 KUHPerdata mengatur mengenai syarat sahnya suatu perjanjian, yang mencakup kesepakatan para pihak, kecakapan untuk membuat perjanjian, suatu hal tertentu, dan suatu sebab yang halal. Jika suatu klausula eksonerasi bertentangan dengan prinsip-prinsip tersebut, maka klausula tersebut dapat dinyatakan batal demi hukum.

Selain itu, Pasal 1338 KUHPerdata menyebutkan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Dengan demikian, klausula eksonerasi dalam perjanjian asuransi pada prinsipnya mengikat para pihak sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta tidak merugikan kepentingan salah satu pihak secara tidak adil. Jika klausula tersebut menimbulkan ketidakseimbangan yang signifikan, maka dapat dianggap bertentangan dengan asas kepatutan dan keadilan dalam hukum perjanjian.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) juga memberikan pengaturan mengenai klausula eksonerasi dalam perjanjian baku, termasuk perjanjian asuransi. Pasal 18 UUPK secara eksplisit melarang pencantuman klausul yang membebaskan pelaku usaha dari tanggung jawab hukum. Dalam perjanjian asuransi, jika klausul eksonerasi yang digunakan bertentangan dengan ketentuan ini, maka klausul tersebut dapat dianggap tidak sah dan tidak memiliki kekuatan hukum.

Selain KUHPerdata dan UUPK, regulasi mengenai klausul eksonerasi dalam perjanjian asuransi juga diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK). OJK sebagai lembaga pengawas industri keuangan memiliki peran penting dalam mengawasi praktik-praktik perjanjian asuransi yang merugikan konsumen. Salah satu regulasi yang relevan adalah Peraturan OJK Nomor 69/POJK.05/2016 tentang Penyelenggaraan Usaha Perasuransian, yang mengatur mengenai kewajiban perusahaan asuransi dalam menyediakan produk yang transparan dan adil bagi konsumen.

Prinsip transparansi dalam penyusunan perjanjian asuransi menjadi salah satu elemen utama yang harus diperhatikan dalam klausul eksonerasi. Klausula yang tidak dijelaskan secara rinci atau disembunyikan dalam perjanjian dapat dianggap sebagai bentuk pelanggaran terhadap hak konsumen. Oleh karena itu, perusahaan asuransi wajib memberikan informasi yang jelas dan akurat mengenai batasan pertanggunggunaan yang ditetapkan dalam polis asuransi agar tidak menimbulkan ketidakpastian hukum bagi pemegang polis.

Di samping regulasi nasional, prinsip-prinsip perlindungan konsumen dalam perjanjian asuransi juga mengacu pada standar internasional. Beberapa negara telah mengadopsi kebijakan ketat mengenai klausula eksonerasi dalam perjanjian baku, termasuk dalam sektor asuransi. Misalnya, dalam hukum kontrak di Eropa, klausula eksonerasi yang dianggap merugikan konsumen secara tidak proporsional dapat dibatalkan oleh pengadilan. Prinsip ini sejalan dengan asas keadilan yang juga menjadi bagian dari sistem hukum Indonesia.

Meskipun berbagai regulasi telah mengatur klausula eksonerasi dalam perjanjian asuransi, dalam praktiknya masih banyak perusahaan asuransi yang menyisipkan ketentuan yang dapat merugikan tertanggung. Hal ini sering kali terjadi karena lemahnya pemahaman konsumen terhadap isi perjanjian yang mereka tanda tangani. Oleh karena

itu, edukasi kepada masyarakat mengenai hak-hak mereka dalam perjanjian asuransi menjadi aspek yang sangat penting guna menghindari potensi penyalahgunaan oleh pelaku usaha.

Dalam beberapa kasus, pengadilan telah membatalkan klausula eksonerasi yang dianggap melanggar hak-hak konsumen. Keputusan pengadilan ini menjadi yurisprudensi yang dapat digunakan sebagai pedoman dalam menilai sah atau tidaknya suatu klausula eksonerasi dalam perjanjian asuransi. Dengan demikian, perlindungan hukum bagi konsumen dalam perjanjian asuransi tidak hanya didasarkan pada regulasi tertulis, tetapi juga melalui mekanisme penegakan hukum oleh lembaga peradilan.

Selain jalur litigasi, penyelesaian sengketa akibat klausula eksonerasi dalam perjanjian asuransi juga dapat dilakukan melalui jalur non-litigasi, seperti mediasi atau arbitrase. OJK memiliki mekanisme penyelesaian sengketa bagi konsumen yang merasa dirugikan oleh praktik perasuransian yang tidak adil. Penyelesaian sengketa ini bertujuan untuk memberikan solusi yang lebih cepat dan efisien bagi konsumen yang mengalami permasalahan dalam perjanjian asuransi.

Lebih lanjut, efektivitas pengawasan terhadap perjanjian asuransi yang mengandung klausula eksonerasi juga sangat bergantung pada peran OJK sebagai regulator. OJK tidak hanya berfungsi sebagai pengawas, tetapi juga sebagai lembaga yang memiliki kewenangan untuk memberikan sanksi terhadap perusahaan asuransi yang tidak mematuhi ketentuan hukum yang berlaku. Sanksi yang diberikan dapat berupa peringatan tertulis, denda administratif, hingga pencabutan izin usaha bagi perusahaan yang terbukti melakukan pelanggaran serius.

Dalam konteks perlindungan konsumen, penting untuk terus memperbarui regulasi mengenai klausula eksonerasi agar dapat menyesuaikan dengan perkembangan industri asuransi dan kebutuhan masyarakat. Pemerintah bersama OJK perlu memastikan bahwa peraturan yang ada benar-benar efektif dalam mencegah penyalahgunaan klausula eksonerasi yang merugikan konsumen. Dengan adanya regulasi yang jelas dan penegakan hukum yang konsisten, diharapkan hak-hak konsumen dalam perjanjian asuransi dapat lebih terlindungi.

Selain aspek regulasi, pendekatan preventif juga perlu diperkuat guna mengurangi potensi penyalahgunaan klausula eksonerasi dalam perjanjian asuransi. Salah satu langkah yang dapat diambil adalah dengan memperkuat pengawasan terhadap produk-produk asuransi sebelum ditawarkan kepada konsumen. OJK dapat mewajibkan perusahaan asuransi untuk menyampaikan laporan berkala mengenai polis asuransi yang diterbitkan, termasuk evaluasi terhadap klausula yang berpotensi merugikan konsumen. Dengan adanya pengawasan yang lebih ketat sejak tahap awal, diharapkan praktik penyisipan klausula eksonerasi yang tidak adil dapat diminimalkan.

Selain itu, peran advokasi hukum bagi konsumen juga perlu ditingkatkan agar masyarakat lebih memahami hak dan kewajibannya dalam perjanjian asuransi. Lembaga perlindungan konsumen seperti Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) dapat berperan aktif dalam memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai dampak dari klausula eksonerasi. Dengan meningkatnya kesadaran hukum, diharapkan konsumen menjadi lebih kritis dalam membaca dan memahami isi polis asuransi sebelum menyepakatnya. Langkah ini dapat mengurangi kemungkinan perselisihan antara tertanggung dan perusahaan asuransi akibat ketidaktahuan terhadap klausul-klausul tertentu dalam perjanjian.

Selain itu, peran advokasi hukum bagi konsumen juga perlu ditingkatkan agar masyarakat lebih memahami hak dan kewajibannya dalam perjanjian asuransi. Lembaga perlindungan konsumen seperti Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) dapat

berperan aktif dalam memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai dampak dari klausula eksonerasi. Dengan meningkatnya kesadaran hukum, diharapkan konsumen menjadi lebih kritis dalam membaca dan memahami isi polis asuransi sebelum menyepakatinya. Langkah ini dapat mengurangi kemungkinan perselisihan antara tertanggung dan perusahaan asuransi akibat ketidaktahuan terhadap klausula-klausula tertentu dalam perjanjian.

Sebagai kesimpulan, klausula eksonerasi dalam perjanjian asuransi di Indonesia telah diatur dalam berbagai instrumen hukum, mulai dari KUHPERdata, UUPK, hingga regulasi OJK. Meskipun demikian, penerapannya dalam praktik masih sering menimbulkan permasalahan hukum, terutama dalam hal perlindungan hak-hak konsumen. Oleh karena itu, penguatan regulasi serta peningkatan kesadaran masyarakat terhadap ketentuan dalam perjanjian asuransi menjadi hal yang sangat penting guna memastikan keadilan dan keseimbangan dalam hubungan hukum antara perusahaan asuransi dan konsumen.

3.2 Implikasi Penerapan Klausula Eksonerasi Terhadap Perlindungan Hak-Hak Konsumen Dalam Perjanjian Asuransi

Klausula eksonerasi dalam perjanjian asuransi memiliki dampak yang signifikan terhadap perlindungan hak-hak konsumen. Klausula ini umumnya digunakan oleh perusahaan asuransi untuk membatasi atau menghapus tanggung jawab mereka dalam kondisi tertentu. Meskipun dari sisi perusahaan asuransi klausula ini dapat memberikan kepastian hukum dalam pengelolaan risiko, bagi konsumen, penerapannya sering kali menimbulkan ketidakadilan. Konsumen yang seharusnya memperoleh perlindungan penuh dalam polis asuransi sering kali merasa dirugikan karena ketidakseimbangan posisi tawar dalam perjanjian baku yang telah ditentukan sepihak oleh perusahaan asuransi.

Salah satu dampak utama dari penerapan klausula eksonerasi adalah terbatasnya hak konsumen untuk memperoleh ganti rugi secara penuh. Dalam banyak kasus, perusahaan asuransi mencantumkan batasan tertentu terhadap klaim yang dapat diajukan oleh tertanggung. Hal ini menyebabkan konsumen tidak dapat memperoleh manfaat maksimal dari asuransi yang telah mereka bayar. Sebagai contoh, dalam kasus kecelakaan yang menyebabkan cacat tetap, beberapa polis asuransi hanya memberikan kompensasi dalam jumlah terbatas atau bahkan menolak klaim berdasarkan klausula eksonerasi tertentu.

Selain itu, klausula eksonerasi dapat mengurangi akses konsumen terhadap mekanisme penyelesaian sengketa. Beberapa perjanjian asuransi mencantumkan klausula yang membatasi hak konsumen untuk menggugat perusahaan asuransi di pengadilan atau mengharuskan penyelesaian melalui mekanisme tertentu yang lebih menguntungkan bagi perusahaan. Hal ini tentu bertentangan dengan prinsip keadilan dalam hukum perlindungan konsumen yang seharusnya memberikan kemudahan bagi konsumen dalam memperjuangkan hak-haknya.

Penerapan klausula eksonerasi juga berdampak pada tingkat kepercayaan masyarakat terhadap industri asuransi. Konsumen yang merasa dirugikan akibat adanya klausula yang merugikan cenderung enggan untuk berpartisipasi dalam sistem asuransi. Hal ini berpotensi menurunkan tingkat partisipasi masyarakat dalam menggunakan produk asuransi, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi stabilitas industri asuransi secara keseluruhan.

Dari perspektif hukum, klausula eksonerasi sering kali bertentangan dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang mengatur bahwa klausula yang menghilangkan atau mengurangi hak

konsumen secara sepihak dianggap batal demi hukum. Pasal 18 undang-undang tersebut secara tegas melarang klausula yang memberikan perlindungan berlebihan kepada pelaku usaha dengan mengorbankan hak-hak konsumen. Dengan demikian, klausula eksonerasi yang merugikan konsumen dapat dianggap sebagai bentuk pelanggaran hukum.

Konsumen yang dirugikan akibat klausula eksonerasi sebenarnya memiliki beberapa mekanisme hukum yang dapat ditempuh untuk mendapatkan perlindungan. Salah satunya adalah melalui pengaduan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Lembaga ini berperan dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dan perusahaan asuransi secara lebih adil dan efisien dibandingkan dengan proses peradilan yang lebih kompleks dan memakan waktu lama.

Di sisi lain, penerapan klausula eksonerasi yang terlalu ketat dapat menyebabkan ketidakseimbangan dalam hubungan antara tertanggung dan penanggung. Dalam praktiknya, banyak perusahaan asuransi yang menggunakan klausula eksonerasi sebagai instrumen untuk menghindari pembayaran klaim, bahkan dalam keadaan yang seharusnya menjadi tanggung jawab mereka. Hal ini bertentangan dengan prinsip itikad baik yang menjadi dasar dalam setiap perjanjian asuransi.

Selain itu, kurangnya pemahaman konsumen terhadap isi perjanjian asuransi juga menjadi faktor yang memperburuk dampak negatif dari klausula eksonerasi. Banyak konsumen yang menandatangani polis asuransi tanpa membaca atau memahami secara mendalam mengenai isi dan implikasi klausula yang terdapat dalam perjanjian tersebut. Hal ini menempatkan konsumen pada posisi yang lemah dalam memperjuangkan hak-haknya ketika terjadi sengketa dengan perusahaan asuransi.

Untuk mengatasi dampak negatif dari klausula eksonerasi, diperlukan langkah-langkah perlindungan hukum yang lebih ketat. Salah satunya adalah dengan memperkuat regulasi yang mengatur tentang batasan penggunaan klausula eksonerasi dalam perjanjian asuransi. Pemerintah melalui OJK dapat menerapkan kebijakan yang mewajibkan perusahaan asuransi untuk menyusun perjanjian asuransi dengan prinsip keadilan dan keseimbangan hak serta kewajiban antara tertanggung dan penanggung.

Edukasi dan literasi keuangan bagi konsumen juga perlu ditingkatkan agar mereka lebih memahami hak-hak mereka dalam perjanjian asuransi. Kampanye edukasi mengenai pentingnya membaca dan memahami isi polis asuransi sebelum menandatangani dapat membantu konsumen untuk lebih kritis terhadap klausula-klausula yang berpotensi merugikan mereka.

Transparansi dalam penyusunan polis asuransi juga menjadi salah satu aspek yang perlu diperhatikan dalam mengurangi dampak negatif klausula eksonerasi. Perusahaan asuransi perlu menyediakan informasi yang jelas, ringkas, dan mudah dipahami mengenai hak dan kewajiban tertanggung, termasuk dampak dari penerapan klausul eksonerasi dalam polis mereka.

Selain itu, pengawasan dari regulator juga perlu diperkuat untuk memastikan bahwa klausula eksonerasi yang digunakan dalam perjanjian asuransi tidak bertentangan dengan prinsip perlindungan konsumen. OJK dapat melakukan audit secara berkala terhadap produk-produk asuransi yang beredar di pasar untuk memastikan bahwa tidak ada klausul yang bertentangan dengan hukum yang berlaku.

Ke depan, diharapkan adanya reformasi dalam sistem hukum asuransi yang lebih menitikberatkan pada perlindungan hak-hak konsumen. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan mendorong pengadopsian standar internasional dalam perlindungan konsumen di sektor asuransi, sehingga klausula eksonerasi yang digunakan dapat lebih adil dan sesuai dengan prinsip keadilan.

Secara keseluruhan, dampak penerapan klausula eksonerasi dalam perjanjian asuransi terhadap perlindungan konsumen sangat signifikan. Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah konkret dari berbagai pihak, baik pemerintah, regulator, perusahaan asuransi, maupun konsumen sendiri untuk menciptakan sistem asuransi yang lebih adil dan transparan.

Dalam perjanjian asuransi, perusahaan asuransi memiliki tanggung jawab perdata terhadap tertanggung. Tanggung jawab ini mencakup kewajiban untuk membayar klaim sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati. Namun, dalam praktiknya, sering kali ditemukan penerapan klausul eksonerasi yang membatasi atau bahkan menghilangkan kewajiban perusahaan asuransi terhadap konsumen. Hal ini menimbulkan permasalahan hukum yang berkaitan dengan perlindungan hak-hak konsumen.

Berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), tanggung jawab perusahaan asuransi dalam perjanjian asuransi didasarkan pada asas pacta sunt servanda, yang berarti bahwa perjanjian yang telah dibuat harus dipatuhi oleh para pihak. Pasal 1338 KUHPerdata menegaskan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Namun, apabila terdapat klausula eksonerasi yang menguntungkan perusahaan asuransi secara sepihak, maka hal ini dapat dianggap sebagai bentuk wanprestasi atau perbuatan melawan hukum apabila merugikan konsumen.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, disebutkan bahwa pelaku usaha, termasuk perusahaan asuransi, wajib memberikan informasi yang jelas dan tidak menyesatkan mengenai produk yang ditawarkan. Pasal 18 UU Perlindungan Konsumen melarang pencantuman klausula yang dapat menghilangkan hak konsumen atau membatasi tanggung jawab pelaku usaha secara sepihak. Jika perusahaan asuransi tetap menerapkan klausul tersebut, konsumen dapat mengajukan gugatan untuk menuntut haknya.

Gugatan yang dapat diajukan oleh konsumen dapat dilakukan melalui berbagai mekanisme hukum, baik secara perdata maupun melalui lembaga penyelesaian sengketa konsumen. Penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui jalur litigasi, yaitu melalui pengadilan, atau melalui jalur non-litigasi, seperti mediasi atau arbitrase. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) juga memiliki kewenangan untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha secara cepat dan sederhana.

Selain itu, konsumen yang dirugikan oleh penerapan klausula eksonerasi dalam perjanjian asuransi dapat mengajukan gugatan berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdata tentang perbuatan melawan hukum. Jika dapat dibuktikan bahwa perusahaan asuransi bertindak melawan hukum dengan mencantumkan klausula yang merugikan konsumen, maka konsumen dapat menuntut ganti rugi atas kerugian yang dialami.

Tanggung jawab perdata perusahaan asuransi juga berkaitan dengan kewajiban itikad baik dalam setiap tahapan perjanjian asuransi. Perusahaan asuransi harus memberikan transparansi dalam isi perjanjian dan memastikan bahwa klausula yang tercantum tidak bertentangan dengan prinsip keadilan dan kepatutan. Apabila ditemukan adanya klausula yang tidak adil atau merugikan konsumen, maka klausula tersebut dapat dibatalkan oleh pengadilan.

Lebih lanjut, Mahkamah Agung Republik Indonesia dalam beberapa putusan telah menegaskan bahwa perusahaan asuransi harus bertanggung jawab atas kewajibannya dalam membayar klaim asuransi, kecuali jika terdapat alasan yang sah untuk menolak klaim tersebut. Putusan ini menegaskan bahwa tanggung jawab perdata perusahaan asuransi tidak dapat dihilangkan begitu saja melalui klausula eksonerasi yang bersifat sepihak.

Dari aspek regulasi internasional, beberapa negara telah mengatur secara ketat mengenai batasan penerapan klausula eksonerasi dalam kontrak asuransi. Misalnya, di Uni Eropa, regulasi perlindungan konsumen mensyaratkan bahwa semua klausula dalam perjanjian asuransi harus bersifat adil dan transparan. Perusahaan asuransi tidak diperbolehkan mencantumkan klausula yang secara signifikan merugikan konsumen tanpa adanya keseimbangan hak dan kewajiban antara kedua belah pihak.

Dalam praktik di Indonesia, terdapat beberapa kasus di mana konsumen mengajukan gugatan terhadap perusahaan asuransi karena merasa dirugikan oleh klausula eksonerasi yang dicantumkan dalam polis asuransi. Kasus-kasus ini sering kali berakhir dengan keputusan pengadilan yang menguatkan hak konsumen, menunjukkan bahwa klausula eksonerasi tidak dapat digunakan sebagai alat untuk menghindari tanggung jawab perusahaan asuransi.

Dalam konteks perlindungan hukum, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai regulator di sektor keuangan memiliki peran penting dalam memastikan bahwa perjanjian asuransi tidak mengandung klausula yang bertentangan dengan hukum yang berlaku. OJK memiliki kewenangan untuk memberikan sanksi kepada perusahaan asuransi yang tidak mematuhi peraturan perlindungan konsumen.

Untuk memperkuat perlindungan konsumen, perlu adanya peningkatan pengawasan terhadap isi perjanjian asuransi serta edukasi kepada masyarakat mengenai hak-hak mereka sebagai tertanggung. Konsumen yang memahami haknya akan lebih mampu menolak atau menggugat klausula yang dianggap merugikan.

Secara keseluruhan, tanggung jawab perdata perusahaan asuransi dalam perjanjian asuransi tidak hanya terbatas pada pembayaran klaim, tetapi juga mencakup kewajiban untuk menyusun perjanjian yang adil dan tidak menyesatkan. Upaya hukum bagi konsumen yang dirugikan dapat dilakukan melalui berbagai jalur, baik secara litigasi maupun non-litigasi, untuk memperoleh keadilan dan perlindungan hukum yang maksimal.

Dalam dunia perjanjian asuransi, klausula eksonerasi sering menjadi topik perdebatan karena dapat memberikan keuntungan yang tidak seimbang kepada perusahaan asuransi dibandingkan dengan hak-hak konsumen. Contohnya, dalam kasus Putusan Mahkamah Agung RI No. 378/K/Pdt/2018, pengadilan membatalkan klausula eksonerasi yang dianggap merugikan konsumen karena tidak memberikan perlindungan yang cukup terhadap hak-hak mereka dalam klaim asuransi. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun regulasi ada, praktik di lapangan masih menimbulkan ketidakseimbangan antara kepentingan perusahaan asuransi dan konsumen. Efektivitas peraturan hukum dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen sangat bergantung pada penerapan dan kepatuhan perusahaan asuransi terhadap regulasi yang ada. Oleh karena itu, analisis mengenai efektivitas peraturan hukum menjadi penting untuk memastikan bahwa klausula eksonerasi tidak disalahgunakan oleh pihak asuransi.

Perlindungan hukum bagi konsumen dalam perjanjian asuransi di Indonesia telah diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan, di antaranya Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), serta regulasi khusus terkait industri perasuransian. Meskipun peraturan tersebut telah mengakomodasi berbagai aspek perlindungan konsumen, efektivitasnya masih perlu dikaji lebih dalam dalam praktik.

Salah satu tantangan dalam implementasi peraturan hukum terkait klausula eksonerasi adalah masih kurangnya pemahaman konsumen terhadap hak-hak mereka. Sebuah survei yang dilakukan oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) pada tahun 2021 menunjukkan bahwa sekitar 65% konsumen tidak memahami secara

mendalam isi perjanjian asuransi yang mereka tanda tangani, termasuk klausul eksonerasi. Kurangnya edukasi mengenai hak-hak konsumen dalam perjanjian asuransi ini membuka peluang bagi perusahaan asuransi untuk menerapkan klausula yang dapat merugikan pihak konsumen tanpa adanya perlawanan hukum yang memadai. Banyak konsumen yang tidak sepenuhnya menyadari bahwa mereka memiliki perlindungan hukum terhadap klausul yang bersifat eksploitatif. Hal ini membuat perusahaan asuransi lebih leluasa dalam menyusun perjanjian yang sering kali kurang menguntungkan bagi pihak konsumen.

Selain itu, efektivitas peraturan hukum juga bergantung pada pengawasan dan penegakan hukum oleh otoritas terkait. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai lembaga pengawas sektor jasa keuangan memiliki peran yang signifikan dalam memastikan bahwa perusahaan asuransi tidak menyalahgunakan klausula eksonerasi. Namun, masih terdapat kendala dalam hal pengawasan dan sanksi yang diberikan terhadap perusahaan yang melanggar regulasi.

Dalam praktiknya, terdapat beberapa kasus di mana klausula eksonerasi dalam perjanjian asuransi telah diuji melalui jalur hukum. Beberapa pengadilan telah memberikan putusan yang membatalkan klausula yang dianggap merugikan konsumen. Namun, jumlah kasus yang sampai ke pengadilan masih relatif sedikit, menunjukkan bahwa mekanisme penyelesaian sengketa belum sepenuhnya optimal.

Pemerintah juga telah berupaya untuk meningkatkan efektivitas perlindungan konsumen dengan menerbitkan berbagai regulasi tambahan, seperti Peraturan OJK tentang Tata Kelola Perusahaan Asuransi yang mewajibkan transparansi dalam perjanjian asuransi. Regulasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa konsumen mendapatkan informasi yang cukup sebelum menandatangani perjanjian.

Di beberapa negara lain, pendekatan yang lebih ketat telah diterapkan dalam mengatur klausula eksonerasi, seperti larangan terhadap klausula tertentu yang dianggap tidak adil. Sebagai contoh, Uni Eropa melalui "Directive on Unfair Terms in Consumer Contracts" telah mengatur bahwa klausula yang membatasi tanggung jawab perusahaan secara sepihak dapat dianggap batal demi hukum. Selain itu, di Amerika Serikat, beberapa negara bagian menerapkan peraturan yang lebih ketat terkait klausula eksonerasi dalam kontrak asuransi untuk memastikan perlindungan bagi konsumen. Studi OECD (2020) menunjukkan bahwa negara-negara dengan regulasi ketat terhadap klausula eksonerasi cenderung memiliki tingkat perlindungan konsumen yang lebih tinggi, karena regulasi yang kuat mengurangi peluang perusahaan untuk menyalahgunakan ketidaktahuan konsumen terhadap hak-hak mereka. Indonesia dapat belajar dari praktik-praktik terbaik ini untuk meningkatkan perlindungan hukum bagi konsumen dalam sektor asuransi.

Efektivitas perlindungan hukum terhadap klausula eksonerasi juga berkaitan dengan kemampuan konsumen dalam menegakkan hak-haknya melalui mekanisme hukum yang tersedia. Proses hukum yang panjang dan biaya yang tinggi sering menjadi hambatan bagi konsumen dalam mengajukan gugatan terhadap perusahaan asuransi yang menyalahgunakan klausul eksonerasi.

Peran lembaga perlindungan konsumen juga sangat penting dalam meningkatkan efektivitas regulasi yang ada. Lembaga seperti Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) dapat memberikan advokasi bagi konsumen yang merasa dirugikan oleh klausul eksonerasi. Selain itu, edukasi kepada masyarakat mengenai hak-hak mereka dalam perjanjian asuransi harus ditingkatkan. Pemerintah dan organisasi terkait harus lebih aktif dalam menyosialisasikan perlindungan hukum yang ada agar konsumen dapat lebih kritis dalam membaca dan memahami perjanjian asuransi sebelum menyetujuinya.

Penegakan sanksi terhadap perusahaan asuransi yang terbukti menyalahgunakan klausul eksonerasi juga perlu ditingkatkan. Sebagai contoh, dalam kasus PT XYZ Insurance, perusahaan ini dikenakan sanksi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) karena menerapkan klausula eksonerasi yang dinilai merugikan konsumen. Perusahaan tersebut diwajibkan membayar denda serta mengubah ketentuan dalam polis asuransi agar lebih adil bagi pemegang polis. Kasus ini menunjukkan bahwa pengawasan ketat dan sanksi tegas dapat memberikan efek jera bagi perusahaan asuransi lain agar lebih berhati-hati dalam menyusun perjanjian yang adil bagi konsumen. Hukuman yang tegas akan memberikan efek jera dan memastikan bahwa perusahaan asuransi lebih berhati-hati dalam menyusun perjanjian yang adil bagi konsumen.

Secara keseluruhan, efektivitas peraturan hukum dalam melindungi konsumen dari klausul eksonerasi masih menghadapi berbagai tantangan, mulai dari kurangnya pemahaman konsumen terhadap hak-hak mereka, lemahnya pengawasan oleh otoritas terkait, hingga masih adanya celah hukum yang dapat dimanfaatkan oleh perusahaan asuransi. Meskipun regulasi seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Peraturan OJK telah berusaha memberikan perlindungan, penerapannya di lapangan belum sepenuhnya efektif. Oleh karena itu, diperlukan penguatan dalam aspek edukasi konsumen, transparansi perjanjian asuransi, serta penegakan hukum yang lebih tegas agar keseimbangan antara hak konsumen dan kepentingan perusahaan asuransi dapat terwujud dengan lebih baik.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, berikut adalah beberapa kesimpulan utama:

- a. Efektivitas peraturan hukum dalam melindungi konsumen dari klausula eksonerasi dalam perjanjian asuransi masih menghadapi berbagai tantangan. Klausula eksonerasi, yang seharusnya berfungsi sebagai pembatas tanggung jawab yang wajar bagi perusahaan asuransi, sering kali disalahgunakan untuk menghindari kewajiban dalam memberikan hak-hak yang seharusnya diterima oleh konsumen. Meskipun regulasi terkait, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, serta berbagai Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) telah mengatur perlindungan bagi konsumen, implementasinya di lapangan belum sepenuhnya optimal. Masih banyak ditemukan klausula eksonerasi yang merugikan konsumen, terutama akibat kurangnya pemahaman masyarakat mengenai isi perjanjian asuransi yang mereka tanda tangani. Selain itu, pengawasan dari pihak regulator, seperti OJK, masih menghadapi kendala dalam menegakkan kepatuhan perusahaan asuransi terhadap regulasi yang ada.
- b. Beberapa putusan pengadilan telah membuktikan bahwa klausula eksonerasi yang merugikan konsumen dapat dibatalkan melalui jalur hukum, seperti dalam Putusan Mahkamah Agung RI No. 378/K/Pdt/2018. Namun, rendahnya jumlah kasus yang sampai ke pengadilan menunjukkan bahwa mekanisme penyelesaian sengketa masih belum berjalan efektif. Faktor lain yang menjadi hambatan adalah proses hukum yang panjang dan biaya yang tinggi, yang membuat banyak konsumen enggan untuk mengajukan gugatan terhadap perusahaan asuransi yang tidak memenuhi kewajibannya. Untuk meningkatkan efektivitas perlindungan hukum, diperlukan penguatan dalam berbagai aspek, seperti peningkatan edukasi kepada masyarakat mengenai hak-hak mereka dalam perjanjian asuransi,

penegakan hukum yang lebih ketat terhadap perusahaan yang terbukti menyalahgunakan klausul eksonerasi, serta penyempurnaan regulasi untuk mencegah ketimpangan hak antara perusahaan asuransi dan konsumen. Dengan demikian, diharapkan sistem hukum yang ada dapat memberikan jaminan kepastian hukum yang lebih baik dan melindungi hak-hak konsumen secara lebih optimal dalam perjanjian asuransi.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Adolf, H. (2020) *Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Hukum Internasional*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Ahmad Yani (2020) *Teori dan Praktek Perlindungan Konsumen*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Cerita Dini Indriani yang Kehilangan Uang di Sebuah Asuransi (2023) *Kompas.com*.
- Endang Suprapti dan Arihta Esther Tarigan (2021) "Itikad Baik Dalam Perjanjian Suatu Perspektif Hukum Dan Keadilan," *SALAM: Jurnal Sosial dan Budaya Syar-i* [Preprint].
- Fuady, M. (2021) *Hukum Kontrak: Teori dan Praktek*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Pasal 1320* (no date).
- Kotler, P. (2018) *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- M. Yahya Harahap (2021) *Hukum Kontrak dan Peraturan Perlindungan Konsumen*. (Bandung: Alumni, 2021), hlm. 73.
- Mentari Puspadini (2024) *Ahli Waris Nasabah AXA Financial Teriak! Minta Klaim Rp 2,3 M Dibayar, CNBC Indonesia*.
- Mewujudkan, U. and Hukum, P. (no date) *USAHA MENGGUNAKAN UJI INSOLVENSI :*
- Nadya Zahira (2024) *Prudential Hadapi Tuduhan Tidak Bayar Klaim Nasabah Rp 20 Miliar, Kontan.co.id*.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tahun 2013* (2013).
- Puwowarsito (2019) *Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi Elektronik*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Undang-undang (UU) No. 8 Tahun 1999* (1999).