

**ANALISIS YURIDIS TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN  
ASURANSI TERKAIT PEMBAYARAN KLAIM KEPADA  
AHLI WARIS**

**Surya Hamdani**  
**Universitas Haji Sumatera Utara**  
**email: [suryaunhaj123@gmail.com](mailto:suryaunhaj123@gmail.com)**

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara yuridis tanggung jawab perusahaan asuransi dalam memenuhi kewajiban pembayaran klaim kepada ahli waris sebagai pihak yang berhak menerima manfaat asuransi. Dalam praktik penyelenggaraan perasuransian, sering terjadi permasalahan berupa keterlambatan, penolakan, maupun sengketa pembayaran klaim yang disebabkan oleh perbedaan penafsiran terhadap klausula polis, kelengkapan administrasi, serta penerapan prinsip kehati-hatian oleh perusahaan asuransi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan, pendekatan konseptual, dan pendekatan kasus. Bahan hukum primer yang digunakan meliputi Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta peraturan Otoritas Jasa Keuangan yang mengatur pelaksanaan usaha perasuransian. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan bahan hukum sekunder berupa buku teks hukum asuransi, jurnal ilmiah, dan pendapat para ahli hukum. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perusahaan asuransi secara hukum terikat untuk melaksanakan pembayaran klaim kepada ahli waris yang sah sepanjang syarat dan ketentuan dalam perjanjian asuransi telah dipenuhi. Kegagalan perusahaan asuransi dalam memenuhi kewajiban tersebut dapat dikualifikasikan sebagai wanprestasi atau perbuatan melawan hukum yang menimbulkan tanggung jawab perdata. Penelitian ini menegaskan pentingnya penerapan prinsip itikad baik, asas keseimbangan, serta perlindungan hukum bagi ahli waris guna menjamin kepastian hukum, keadilan, dan kepercayaan masyarakat terhadap industri asuransi.

**Kata Kunci:** Hukum Asuransi, Tanggung Jawab Perusahaan Asuransi, Klaim Asuransi, Ahli Waris.

**Abstract**

*This study aims to juridically analyze the legal responsibility of insurance companies in fulfilling their obligation to pay insurance claims to heirs as the parties entitled to receive insurance benefits. In the practice of insurance administration, various problems frequently arise, including delays, refusals, and disputes in claim payments, which are often caused by differences in the interpretation of insurance policy clauses, administrative incompleteness, and the application of the prudential principle by insurance companies. This research employs a normative legal research method using statutory, conceptual, and case approaches. The primary legal materials consist of the Indonesian Civil Code, Law Number 40 of 2014 on Insurance, Law Number 8 of 1999 on Consumer Protection, as well as regulations issued by the Financial Services Authority governing insurance business activities. Secondary legal materials include textbooks on insurance law, scientific journals, and legal scholars' opinions. The findings indicate that insurance companies are legally obligated to pay claims to legitimate heirs as long as the terms and conditions stipulated in the insurance agreement have been fulfilled. Failure to perform such obligations may be classified as a breach of contract or an unlawful act, resulting in civil liability for the insurance company. Therefore, the implementation of the principle of good faith, the principle of balance, and legal protection for heirs is essential to ensure legal certainty, justice, and public trust in the insurance industry.*

**Keywords:** Insurance Law, Legal Responsibility, Insurance Companies, Insurance Claims, Heirs.

## PENDAHULUAN

Perkembangan industri perasuransian di Indonesia mengalami pertumbuhan yang signifikan seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya perlindungan finansial atas berbagai risiko kehidupan. Asuransi berfungsi sebagai instrumen pengalihan risiko dari tertanggung kepada penanggung berdasarkan suatu perjanjian yang dituangkan dalam polis asuransi. Dalam konteks hukum perdata, perjanjian asuransi merupakan perjanjian timbal balik yang menimbulkan hak dan kewajiban bagi para pihak, khususnya kewajiban perusahaan asuransi untuk membayarkan klaim apabila terjadi peristiwa yang dipertanggungkan.<sup>1</sup> Salah satu permasalahan yang sering muncul dalam praktik perasuransian adalah terkait pembayaran klaim asuransi kepada ahli waris tertanggung, terutama dalam asuransi jiwa. Tidak jarang perusahaan asuransi melakukan penundaan, bahkan penolakan pembayaran klaim dengan alasan tertentu, seperti ketidaksesuaian data, dugaan pelanggaran klausula polis, atau perbedaan penafsiran terhadap ketentuan perjanjian asuransi. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan kerugian bagi ahli waris sebagai pihak yang secara hukum berhak menerima manfaat asuransi.<sup>2</sup>

Secara normatif, hubungan hukum antara tertanggung dan perusahaan asuransi didasarkan pada asas kebebasan berkontrak sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang menegaskan bahwa setiap perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak. Namun demikian, kebebasan berkontrak dalam perjanjian asuransi tidak dapat dilepaskan dari kewajiban untuk menerapkan prinsip itikad baik (*utmost good faith*), baik pada saat pembuatan perjanjian maupun pada tahap pelaksanaan perjanjian, termasuk dalam proses pembayaran klaim kepada ahli waris.<sup>3</sup> Selain itu, Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian secara tegas mengatur bahwa perusahaan asuransi wajib menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip kehati-hatian serta memberikan perlindungan kepada pemegang polis, tertanggung, dan pihak yang berhak memperoleh manfaat asuransi. Kewajiban tersebut mencerminkan adanya tanggung jawab hukum perusahaan asuransi untuk memastikan terpenuhinya hak-hak ahli waris sebagai penerima klaim asuransi. Apabila perusahaan asuransi lalai atau sengaja tidak memenuhi kewajiban tersebut, maka dapat menimbulkan konsekuensi hukum berupa tanggung jawab perdata.<sup>4</sup>

Di sisi lain, kedudukan ahli waris dalam hukum asuransi seringkali menjadi objek sengketa, terutama ketika polis asuransi tidak secara jelas mencantumkan penerima manfaat atau terdapat konflik antara ketentuan polis dengan ketentuan hukum waris. Dalam kondisi demikian, diperlukan analisis yuridis yang komprehensif untuk menentukan sejauh mana tanggung jawab perusahaan asuransi dalam membayarkan klaim kepada ahli waris yang sah menurut hukum.<sup>5</sup> Permasalahan pembayaran klaim asuransi juga tidak terlepas dari aspek perlindungan konsumen. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pemegang polis dan ahli waris dapat dikualifikasikan sebagai konsumen yang berhak memperoleh perlindungan hukum atas jasa yang diberikan oleh

---

<sup>1</sup> Abdulkadir Muhammad, 2015, *Hukum Asuransi Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti, hlm. 12.

<sup>2</sup> Emmy Pangaribuan, 2017, *Hukum Pertanggungan*, Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada Press, hlm. 45.

<sup>3</sup> R. Subekti, 2014, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: Intermasa, hlm. 34.

<sup>4</sup> Indonesia, Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian.

<sup>5</sup> Wirjono Prodjodikoro, 2016, *Hukum Waris di Indonesia*, Bandung: Sumur Bandung, hlm. 78.

perusahaan asuransi. Oleh karena itu, setiap tindakan perusahaan asuransi yang merugikan ahli waris, termasuk penolakan klaim tanpa dasar hukum yang jelas, dapat dikategorikan sebagai pelanggaran terhadap hak konsumen.<sup>6</sup>

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa pembayaran klaim asuransi kepada ahli waris bukan hanya persoalan administratif, melainkan juga menyangkut aspek kepastian hukum, keadilan, dan tanggung jawab hukum perusahaan asuransi. Oleh karena itu, diperlukan kajian yuridis yang mendalam mengenai tanggung jawab perusahaan asuransi dalam pembayaran klaim kepada ahli waris guna memberikan perlindungan hukum yang optimal serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap industri perasuransian di Indonesia.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif, yaitu penelitian yang berfokus pada pengkajian norma-norma hukum positif yang berlaku serta asas-asas hukum yang berkaitan dengan tanggung jawab perusahaan asuransi dalam pembayaran klaim kepada ahli waris. Penelitian hukum normatif dipilih karena objek kajian penelitian ini menitikberatkan pada ketentuan peraturan perundang-undangan, doktrin hukum, dan konsep-konsep hukum yang relevan, bukan pada perilaku masyarakat secara empiris.<sup>7</sup> Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini meliputi pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), pendekatan konseptual (*conceptual approach*), dan pendekatan kasus (*case approach*). Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan menelaah berbagai peraturan hukum yang mengatur perasuransian, antara lain Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta peraturan Otoritas Jasa Keuangan yang berkaitan dengan kewajiban perusahaan asuransi dalam pembayaran klaim.<sup>8</sup>

Pendekatan konseptual digunakan untuk mengkaji konsep dan asas hukum yang relevan, seperti konsep perjanjian asuransi, tanggung jawab hukum, wanprestasi, perbuatan melawan hukum, serta prinsip itikad baik (*utmost good faith*) dalam hukum asuransi. Pendekatan ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif terhadap doktrin dan pandangan para ahli hukum terkait kedudukan hukum ahli waris sebagai penerima manfaat asuransi.<sup>9</sup> Selain itu, penelitian ini juga menggunakan pendekatan kasus dengan mempelajari putusan pengadilan yang berkaitan dengan sengketa pembayaran klaim asuransi kepada ahli waris. Pendekatan kasus dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana penerapan norma hukum oleh hakim dalam menyelesaikan sengketa antara perusahaan asuransi dan ahli waris, sekaligus untuk mengidentifikasi pola pertimbangan hukum yang digunakan dalam menentukan tanggung jawab perusahaan asuransi.<sup>10</sup>

Bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Bahan hukum primer meliputi peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, dan dokumen resmi yang berkaitan dengan perasuransian. Bahan hukum sekunder meliputi buku teks hukum asuransi, hukum perdata, hukum perlindungan konsumen, jurnal ilmiah, dan hasil penelitian terdahulu yang relevan. Adapun bahan hukum tersier meliputi kamus hukum dan ensiklopedia hukum yang

---

<sup>6</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2018, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: RajaGrafindo Persada, hlm. 92.

<sup>7</sup> Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, 2015, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*, Jakarta: RajaGrafindo Persada, hlm. 13.

<sup>8</sup> Peter Mahmud Marzuki, 2017, *Penelitian Hukum*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, hlm. 133.

<sup>9</sup> Satjipto Rahardjo, 2014, *Ilmu Hukum*, Bandung: Citra Aditya Bakti, hlm. 82

<sup>10</sup> Sudikno Mertokusumo, 2016, *Penemuan Hukum*, Yogyakarta: Liberty, hlm. 97

digunakan untuk memperjelas istilah-istilah hukum tertentu.<sup>11</sup> Teknik pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan (*library research*) dengan cara menelusuri dan menginventarisasi bahan-bahan hukum yang relevan dengan permasalahan penelitian. Seluruh bahan hukum yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis menggunakan metode analisis kualitatif, yaitu dengan menguraikan dan menafsirkan norma hukum secara sistematis untuk menjawab permasalahan penelitian.<sup>12</sup>

Hasil analisis bahan hukum tersebut selanjutnya digunakan untuk menarik kesimpulan secara deduktif, yakni dengan berangkat dari norma hukum umum yang berlaku menuju pada kesimpulan khusus mengenai bentuk dan batas tanggung jawab perusahaan asuransi dalam pembayaran klaim kepada ahli waris. Dengan metode ini, diharapkan penelitian dapat memberikan argumentasi hukum yang logis, sistematis, dan dapat dipertanggungjawabkan secara akademik.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Kedudukan Hukum Perusahaan Asuransi dalam Pembayaran Klaim kepada Ahli Waris

Dalam sistem hukum perdata Indonesia, perusahaan asuransi memiliki kedudukan hukum sebagai penanggung (*verzekeraar*) yang terikat dalam suatu perjanjian asuransi dengan tertanggung sebagaimana diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian. Perjanjian asuransi tersebut dituangkan dalam bentuk polis asuransi yang menjadi dasar lahirnya hubungan hukum antara para pihak. Polis asuransi tidak hanya berfungsi sebagai alat bukti tertulis, tetapi juga sebagai sumber utama hak dan kewajiban perusahaan asuransi dan tertanggung.<sup>13</sup> Kedudukan hukum perusahaan asuransi dalam pembayaran klaim kepada ahli waris tidak dapat dilepaskan dari sifat perjanjian asuransi sebagai perjanjian timbal balik. Dalam perjanjian ini, tertanggung berkewajiban membayar premi, sedangkan perusahaan asuransi berkewajiban memberikan pembayaran klaim apabila terjadi peristiwa yang dipertanggungkan. Apabila tertanggung meninggal dunia, maka hak atas manfaat asuransi beralih kepada ahli waris atau pihak yang ditunjuk sebagai penerima manfaat dalam polis. Dengan demikian, perusahaan asuransi tetap terikat untuk melaksanakan kewajiban pembayaran klaim meskipun tertanggung telah meninggal dunia.<sup>14</sup>

Secara normatif, Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menegaskan bahwa setiap perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak. Ketentuan ini mengandung makna bahwa perusahaan asuransi tidak dapat secara sepihak menghindari atau mengabaikan kewajiban pembayaran klaim kepada ahli waris sepanjang syarat-syarat yang ditentukan dalam polis asuransi telah dipenuhi. Penafsiran terhadap klausula polis harus dilakukan secara wajar dan proporsional, serta tidak boleh merugikan pihak yang secara ekonomi berada dalam posisi lebih lemah, yaitu tertanggung atau ahli waris.<sup>15</sup> Dalam konteks hukum asuransi, kedudukan hukum perusahaan asuransi juga dipengaruhi oleh penerapan prinsip itikad baik (*utmost good faith*). Prinsip ini mengharuskan perusahaan asuransi untuk bertindak jujur, transparan, dan adil dalam melaksanakan perjanjian, termasuk dalam proses verifikasi dan pembayaran klaim kepada ahli waris. Penggunaan klausula baku yang bersifat eksekutif atau multitafsir untuk menolak

---

<sup>11</sup> Johnny Ibrahim, 2018, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Malang: Bayumedia Publishing, hlm. 295.

<sup>12</sup> Bambang Sunggono, 2016, *Metodologi Penelitian Hukum*, Jakarta: RajaGrafindo Persada, hlm. 114.

<sup>13</sup> Abdulkadir Muhammad, *Op. Cit.*, hlm. 23.

<sup>14</sup> Emmy Pangaribuan, *Op. Cit.*, hlm. 61.

<sup>15</sup> R. Subekti, *Op. Cit.*, hlm. 52.

klaim dapat dipandang sebagai penyalahgunaan kedudukan hukum perusahaan asuransi dan bertentangan dengan prinsip perlindungan hukum.<sup>16</sup>

Lebih lanjut, Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian menempatkan perusahaan asuransi sebagai pelaku usaha jasa keuangan yang memiliki tanggung jawab hukum untuk melindungi kepentingan pemegang polis, tertanggung, dan pihak yang berhak memperoleh manfaat asuransi. Kedudukan hukum perusahaan asuransi dalam hal ini tidak hanya bersifat kontraktual, tetapi juga bersifat publik karena tunduk pada pengawasan Otoritas Jasa Keuangan. Oleh karena itu, kegagalan perusahaan asuransi dalam membayarkan klaim kepada ahli waris dapat menimbulkan konsekuensi hukum berupa sanksi administratif hingga gugatan perdata.<sup>17</sup> Di sisi lain, kedudukan hukum ahli waris sebagai penerima klaim asuransi seringkali menimbulkan perdebatan, khususnya apabila terdapat perbedaan antara penunjukan penerima manfaat dalam polis dan ketentuan hukum waris. Namun demikian, dalam praktik hukum asuransi, perusahaan asuransi tetap berkewajiban membayarkan klaim kepada pihak yang secara sah ditentukan dalam polis atau berdasarkan putusan pengadilan yang telah berkekuatan hukum tetap. Dalam hal ini, perusahaan asuransi tidak berwenang untuk menunda pembayaran klaim dengan alasan adanya sengketa internal di antara ahli waris, kecuali terdapat dasar hukum yang jelas.<sup>18</sup>

Dengan demikian, kedudukan hukum perusahaan asuransi dalam pembayaran klaim kepada ahli waris dapat dipahami sebagai kedudukan yang sarat dengan tanggung jawab hukum. Perusahaan asuransi tidak hanya berkewajiban memenuhi prestasi berdasarkan perjanjian, tetapi juga harus menjunjung tinggi prinsip keadilan, kepastian hukum, dan perlindungan terhadap pihak yang berhak menerima manfaat asuransi. Pembayaran klaim kepada ahli waris merupakan wujud nyata dari pelaksanaan tanggung jawab hukum perusahaan asuransi dalam menjamin perlindungan finansial sebagaimana tujuan utama penyelenggaraan usaha perasuransian.

## 2. Prinsip Itikad Baik dan Kewajiban Perusahaan Asuransi

Prinsip itikad baik (*good faith* atau *utmost good faith*) merupakan prinsip fundamental dalam hukum perjanjian dan memiliki kedudukan yang sangat penting dalam hukum asuransi. Prinsip ini mengharuskan para pihak dalam perjanjian asuransi, khususnya perusahaan asuransi sebagai penanggung, untuk bertindak jujur, terbuka, dan tidak menyalahgunakan keadaan dalam setiap tahapan perjanjian, mulai dari tahap pra-kontraktual, tahap pelaksanaan, hingga tahap penyelesaian klaim asuransi. Dalam konteks pembayaran klaim kepada ahli waris, prinsip itikad baik menjadi landasan utama bagi perusahaan asuransi dalam menjalankan kewajiban hukumnya secara adil dan bertanggung jawab.<sup>19</sup> Secara normatif, prinsip itikad baik telah diakui dalam Pasal 1338 ayat (3) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menyatakan bahwa setiap perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Ketentuan ini menegaskan bahwa perusahaan asuransi tidak hanya terikat secara formal pada klausula tertulis dalam polis, tetapi juga terikat pada nilai-nilai kejujuran, kepatutan, dan keadilan dalam melaksanakan kewajibannya. Oleh karena itu, setiap tindakan perusahaan asuransi yang secara sengaja menunda atau menolak pembayaran klaim kepada ahli waris tanpa dasar hukum yang jelas dapat dianggap sebagai pelanggaran terhadap prinsip itikad baik.<sup>20</sup>

Dalam hukum asuransi, prinsip itikad baik memiliki karakteristik yang lebih ketat dibandingkan dengan perjanjian pada umumnya. Hal ini disebabkan oleh sifat perjanjian asuransi yang sangat bergantung pada kepercayaan dan keterbukaan informasi antara para

---

<sup>16</sup> Satjipto Rahardjo, *Op. Cit.*, hlm. 109.

<sup>17</sup> Indonesia, Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian.

<sup>18</sup> Wirjono Prodjodikoro, *Op. Cit.*, hlm. 85.

<sup>19</sup> Emmy Pangaribuan, *Op. Cit.*, hlm. 49.

<sup>20</sup> R. Subekti, *Op. Cit.*, hlm. 56.

pihak. Perusahaan asuransi memiliki kewajiban untuk memberikan informasi yang jelas, benar, dan tidak menyesatkan mengenai isi polis, hak dan kewajiban para pihak, serta prosedur pengajuan klaim kepada ahli waris. Kegagalan perusahaan asuransi dalam memberikan informasi yang transparan dapat mengakibatkan kerugian bagi ahli waris dan menimbulkan tanggung jawab hukum.<sup>21</sup> Dalam praktik, masih ditemukan perusahaan asuransi yang memanfaatkan klausula baku dalam polis untuk membatasi atau meniadakan kewajiban pembayaran klaim. Klausula semacam ini seringkali disusun secara sepihak dan sulit dipahami oleh pemegang polis maupun ahli waris. Penggunaan klausula baku yang merugikan konsumen bertentangan dengan prinsip itikad baik dan asas keseimbangan dalam perjanjian. Oleh karena itu, perusahaan asuransi berkewajiban untuk menafsirkan klausula polis secara wajar dan tidak merugikan ahli waris sebagai pihak yang berada dalam posisi tawar yang lebih lemah.<sup>22</sup>

Lebih lanjut, Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian menegaskan bahwa perusahaan asuransi wajib menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip kehati-hatian dan memberikan perlindungan kepada pemegang polis, tertanggung, dan pihak yang berhak memperoleh manfaat asuransi. Kewajiban ini merupakan perwujudan konkret dari prinsip itikad baik dalam ranah hukum publik. Dengan demikian, pelanggaran terhadap prinsip itikad baik tidak hanya menimbulkan konsekuensi perdata, tetapi juga dapat berimplikasi pada sanksi administratif yang dijatuhkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.<sup>23</sup> Kewajiban perusahaan asuransi untuk bertindak dengan itikad baik juga tercermin dalam proses penyelesaian klaim. Perusahaan asuransi diwajibkan untuk melakukan verifikasi klaim secara profesional, objektif, dan tidak berlarut-larut. Penundaan pembayaran klaim tanpa alasan yang sah dapat dikualifikasikan sebagai bentuk wanprestasi dan pelanggaran terhadap hak ahli waris. Dalam hal ini, prinsip itikad baik menuntut perusahaan asuransi untuk mengedepankan kepentingan keadilan dan kepastian hukum bagi ahli waris sebagai penerima manfaat asuransi.<sup>24</sup>

Dengan demikian, prinsip itikad baik merupakan landasan utama yang menentukan sejauh mana kewajiban perusahaan asuransi dilaksanakan secara benar dan bertanggung jawab. Penerapan prinsip ini secara konsisten akan menciptakan hubungan hukum yang seimbang antara perusahaan asuransi dan ahli waris, serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap industri perasuransian. Sebaliknya, pengabaian terhadap prinsip itikad baik berpotensi menimbulkan sengketa hukum dan merusak kredibilitas perusahaan asuransi sebagai penyelenggara jasa keuangan.

### **3. Tanggung Jawab Perdata Perusahaan Asuransi atas Penolakan atau Keterlambatan Pembayaran Klaim**

Dalam hubungan hukum perjanjian asuransi, perusahaan asuransi memiliki kewajiban utama untuk membayarkan klaim kepada pihak yang berhak apabila peristiwa yang dipertanggungkan telah terjadi dan persyaratan polis telah dipenuhi. Kewajiban tersebut merupakan konsekuensi yuridis dari perjanjian timbal balik antara perusahaan asuransi sebagai penanggung dan tertanggung sebagai pemegang polis. Apabila perusahaan asuransi menolak atau menunda pembayaran klaim tanpa alasan hukum yang sah, maka tindakan tersebut dapat menimbulkan tanggung jawab perdata bagi perusahaan asuransi.<sup>25</sup> Secara yuridis, tanggung jawab perdata perusahaan asuransi atas penolakan atau keterlambatan pembayaran klaim dapat dikualifikasikan dalam bentuk wanprestasi. Wanprestasi terjadi apabila perusahaan asuransi tidak melaksanakan prestasi sebagaimana diperjanjikan dalam

---

<sup>21</sup> Abdulkadir Muhammad, *Op. Cit.*, hlm. 71.

<sup>22</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op. Cit.*, hlm. 118.

<sup>23</sup> Indonesia, Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian.

<sup>24</sup> Sudikno Mertokusumo, *Op. Cit.*, hlm. 129.

<sup>25</sup> Abdulkadir Muhammad, *Op. Cit.*, hlm. 89.

polis asuransi, melaksanakan prestasi tetapi tidak tepat waktu, atau melaksanakan prestasi tidak sesuai dengan isi perjanjian. Dalam konteks ini, keterlambatan pembayaran klaim kepada ahli waris yang tidak didasarkan pada alasan yang sah menurut hukum merupakan bentuk wanprestasi yang dapat menimbulkan kewajiban ganti rugi.<sup>26</sup>

Selain wanprestasi, tanggung jawab perdata perusahaan asuransi juga dapat timbul dalam bentuk perbuatan melawan hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Perbuatan melawan hukum terjadi apabila perusahaan asuransi melakukan tindakan yang melanggar hak subjektif ahli waris, bertentangan dengan kewajiban hukumnya, atau bertentangan dengan prinsip kepatutan dan kehati-hatian. Penolakan klaim secara sepihak, tidak transparan, dan tanpa dasar hukum yang jelas dapat dikualifikasikan sebagai perbuatan melawan hukum yang merugikan ahli waris.<sup>27</sup> Dalam praktik perasuransian, perusahaan asuransi seringkali beralasan bahwa penundaan atau penolakan klaim dilakukan untuk keperluan verifikasi administrasi atau investigasi risiko. Namun demikian, proses verifikasi tersebut harus dilakukan secara wajar, proporsional, dan dalam batas waktu yang ditentukan oleh peraturan perundang-undangan. Penundaan yang berlarut-larut tanpa kejelasan status klaim merupakan bentuk kelalaian yang dapat menimbulkan tanggung jawab hukum bagi perusahaan asuransi.<sup>28</sup>

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian menegaskan bahwa perusahaan asuransi wajib memberikan perlindungan kepada pemegang polis, tertanggung, dan pihak yang berhak memperoleh manfaat asuransi. Kewajiban tersebut mencakup kewajiban untuk menyelesaikan klaim secara adil, cepat, dan transparan. Apabila perusahaan asuransi melanggar kewajiban tersebut, maka selain tanggung jawab perdata, perusahaan asuransi juga dapat dikenakan sanksi administratif oleh Otoritas Jasa Keuangan.<sup>29</sup> Lebih lanjut, dalam perspektif perlindungan konsumen, ahli waris sebagai penerima manfaat asuransi dapat dikualifikasikan sebagai konsumen jasa asuransi yang dilindungi oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penolakan atau keterlambatan pembayaran klaim yang merugikan ahli waris dapat dianggap sebagai pelanggaran terhadap hak konsumen untuk memperoleh pelayanan yang jujur, adil, dan tidak diskriminatif. Dalam hal ini, perusahaan asuransi dapat dimintai pertanggungjawaban untuk memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh ahli waris.<sup>30</sup>

Tanggung jawab perdata perusahaan asuransi atas penolakan atau keterlambatan pembayaran klaim pada dasarnya bertujuan untuk memulihkan kerugian yang dialami oleh ahli waris serta memberikan efek jera agar perusahaan asuransi lebih berhati-hati dalam melaksanakan kewajibannya. Oleh karena itu, penerapan tanggung jawab perdata secara konsisten diharapkan dapat mendorong perusahaan asuransi untuk menjunjung tinggi prinsip itikad baik, kepastian hukum, dan keadilan dalam penyelesaian klaim asuransi.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai tanggung jawab perusahaan asuransi dalam pembayaran klaim kepada ahli waris, dapat disimpulkan bahwa perusahaan asuransi memiliki kedudukan hukum sebagai penanggung yang terikat secara yuridis untuk memenuhi kewajiban pembayaran klaim sesuai dengan ketentuan polis asuransi dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hak ahli waris atas klaim asuransi merupakan konsekuensi hukum dari perjanjian asuransi yang sah, sehingga perusahaan asuransi tidak dapat secara sepihak menolak atau menunda pembayaran klaim tanpa dasar hukum yang

---

<sup>26</sup> M. Yahya Harahap, 2016, *Segi-Segi Hukum Perjanjian*, Bandung: Alumni, hlm. 144.

<sup>27</sup> R. Setiawan, 2017, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, Bandung: Binacipta, hlm. 102.

<sup>28</sup> Emmy Pangaribuan, *Op. Cit.*, hlm. 73.

<sup>29</sup> Indonesia, Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian.

<sup>30</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op. Cit.*, hlm. 125.

jas dan dapat dipertanggungjawabkan. Prinsip itikad baik merupakan landasan fundamental dalam pelaksanaan perjanjian asuransi dan menjadi ukuran utama dalam menilai tindakan perusahaan asuransi dalam proses pembayaran klaim. Setiap bentuk penolakan atau keterlambatan pembayaran klaim yang dilakukan tanpa transparansi, tanpa alasan yang sah, dan tidak sesuai dengan ketentuan hukum dapat dikualifikasikan sebagai pelanggaran terhadap prinsip itikad baik. Tindakan tersebut tidak hanya menimbulkan wanprestasi, tetapi juga berpotensi dikategorikan sebagai perbuatan melawan hukum yang menimbulkan tanggung jawab perdata bagi perusahaan asuransi.

Selain itu, perusahaan asuransi memiliki kewajiban hukum untuk memberikan perlindungan kepada pemegang polis, tertanggung, dan ahli waris sebagai penerima manfaat asuransi sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam konteks ini, ahli waris memiliki kedudukan sebagai konsumen jasa asuransi yang berhak memperoleh pelayanan yang adil, transparan, dan tidak diskriminatif. Oleh karena itu, penegakan tanggung jawab perdata terhadap perusahaan asuransi menjadi instrumen penting untuk menjamin kepastian hukum, keadilan, dan perlindungan hak-hak ahli waris. Dengan demikian, dapat ditegaskan bahwa pembayaran klaim asuransi kepada ahli waris bukan semata-mata kewajiban kontraktual, melainkan juga merupakan wujud tanggung jawab hukum dan moral perusahaan asuransi dalam menjalankan fungsi perlindungan risiko. Penerapan prinsip itikad baik dan kepatuhan terhadap ketentuan hukum yang berlaku menjadi kunci utama dalam menciptakan praktik perasuransian yang adil, berimbang, dan terpercaya di Indonesia.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Abdulkadir Muhammad, 2015, *Hukum Asuransi Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2018, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Bambang Sunggono, 2016, *Metodologi Penelitian Hukum*, Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Emmy Pangaribuan, 2017, *Hukum Pertanggunggaan*, Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada Press.
- Johnny Ibrahim, 2018, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Malang: Bayumedia Publishing.
- M. Yahya Harahap, 2016, *Segi-Segi Hukum Perjanjian*, Bandung: Alumni.
- Peter Mahmud Marzuki, 2017, *Penelitian Hukum*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- R. Setiawan, 2017, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, Bandung: Binacipta.
- R. Subekti, 2014, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: Intermasa.
- Satjipto Rahardjo, 2014, *Ilmu Hukum*, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, 2015, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*, Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Sudikno Mertokusumo, 2016, *Penemuan Hukum*, Yogyakarta: Liberty.
- Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian.
- Wirjono Prodjodikoro, 2016, *Hukum Waris di Indonesia*, Bandung: Sumur Bandung.