



Perlindungan Hukum Konsumen Pada Produk Asuransi Online Di Indonesia Pada Era Industri 4.0

M.Bagas Hutama P, Arief Suryono

Universitas Sebelas Maret

Alamat : Ketingan Jl. Ir. Sutami No.36, Jebres, Kec. Jebres, Kota Surakarta, Jawa Tengah 57126

Korespondensi Penulis : Bagashutama10@gmail.com

Abstract. *Customers who enter into insurance agreements online receive legal protection based on Law no. 40 of 2014, Consumer Protection Law, Civil Code, KUHD, and Law no. 11 of 2008 concerning Information and Electronic Transactions. Thus, an online insurance policy is recognized as a legally valid electronic document, both in digital and printed form. OJK is responsible for insurance supervision, both online and offline, with a focus on aspects of governance, business ethics and financial health. This supervision includes analysis of reports, examinations and investigations, which are part of the OJK's duties in regulating and supervising the financial services sector in Indonesia.*

Keywords: *Electronic Policy, Online Insurance Agreement, OJK.*

Abstrak. Nasabah yang melakukan perjanjian asuransi secara online mendapatkan perlindungan hukum berdasarkan Undang-Undang No. 40 Tahun 2014, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, KUHD, dan Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Dengan demikian, polis asuransi online diakui sebagai dokumen elektronik yang sah secara hukum, baik dalam bentuk digital maupun cetak. OJK bertanggung jawab atas pengawasan asuransi, baik online maupun offline, dengan fokus pada aspek tata kelola, etika bisnis, dan kesehatan keuangan. Pengawasan ini mencakup analisis laporan, pemeriksaan, dan penyidikan, yang merupakan bagian dari tugas OJK dalam mengatur dan mengawasi sektor jasa keuangan di Indonesia.

Kata Kunci : Polis Elektronik, Perjanjian Asuransi Secara Online, OJK.

PENDAHULUAN

Permulaan tahun 2015 terdapat 2 perusahaan asuransi yakni Asuransi Sinar Net dan Central Asia Financial sebagai perusahaan asuransi umum berbasis teknologi. Sinar Mas ialah perusahaan digital insurance dengan segala operasionalnya berbasis teknologi. Asuransi Sinar Net sebagai perusahaan asuransi online yang didirikan Sinar Mas yang mempunyai masa depan atau peluang baik di Indonesia yang mana mereka memiliki 99% saham dari Asuransi Sinar Net. Sementara itu, Central Asia Financial ialah anak daeri perusahaan Asuransi Jiwa Central Asia Raya. Kedua perusahaan asuransi online ini menarik minat karena walaupun kedua

Received Mei 10, 2024; Accepted Juni 07, 2024; Published Juni 30, 2024

* M.Bagas Hutama P, Bagashutama10@gmail.com

perusahaan tersebut telah menerapkan teknologi dalam menjalankan perusahaannya, namun masih banyak eksekutif asuransi yang merasa belum memerlukan pendirian suatu bisnis khusus dengan basis teknologi informasi di Indonesia. Perusahaan asuransi Prudential Indonesia menggunakan marketing online ketika menerbitkan proses meningkatkan fungsi layanan pruaces. Aplikasi mobile menjadi klai pertama kali dalam perusahaan asuransi di Indonesia yang memberikan kemungkinan nasabahnya bisa mandiri bertransaksi elektronik di samping bisa mendapatkan akses data tentang polis yang dimilikinya.

Sebagai tanggapan terhadap perkembangan bidang jasa keuangan di Indoensia sehingga pemerintah membentuk Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Pesatnya pertumbuhan bisang ini didorong oleh globalisasi serta pasar yang semakin terbuka. Kemajuan teknologi serta komunikasi perbankan pun mendukung reformasi sistem pengawasan perbankan. Saat ini, mekanisme kauangan bertambah dinamis, kompleks, hibrid, serta saling berkaitan, sehingga membutuhkan OJK sebagai lembaga pengawasan dengan fungsi serta sistem yang terpadu. OJK diharapkan menjadi lembaga independen dengan kewenangannya yang lyas serta tegas dalam mengawasi bidang perbankan ataupun asuransi. Melalui asuransi yang dipasarkan secara online, OJK bisa menjalankan pengawasan yang sama seperti dalam bisang asuransi konvensional, membantu departemen keuangan untuk fokus pada fungsi fiskalnya, termasuk pengelolaan penerimaan dan pengeluaran negara dan kekayaan negara. Pendirian OJK bertujuan supaya pengawasan dan regulasinya menjadi lebih efektif. Berdasarkan latar belakang ini, penelitian ini membahas perlindungan hukum bagi tertanggung yang menutup perjanjian asuransi dengan online serta peran OJK dalam mengawasi asuransi online.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada Pasal 1313 BW menetapkan bahwa perjanjian ialah tindakan dimana individu maupun kelompok melakukan perikatan diri kepada individu maupun kelompok lainnya. Peraturan mengenai perjanjian ada pada buku III BW yang bersifat fleksiber artinya bisa disesuaikan sehingga sekadar berperan sebagai panjuan. Fleksibilitas BW tampak pada Pasal 1338 ayat (1) BW yang menetapkan asas kebebasan berkontrak, yang memungkinkan individu dalam melakukan penentuan bentuk, jenis, serta isi perjanjian dengan catatan tidak bertentangan dengan hukum maupun moral umum. Penting juga untuk selalu memperhatikan persyaratan sah perjanjian sesuai Pasal 1320 BW yang mencakup:

1. Konsensensus kedua belah pihak;
2. Kecakapan mereka;
3. Adanya suatu pertimbangan;
4. Keabsahan alasan di balik perjanjian.

Pada perjanjian asuransi digital persyaratan keabsahan perjanjian tersebut mesti dipenuhi, seiring dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi. Burgerlijk Wetboek menjadi bahan hukum perjanjian asuransi termasuk dalam perjanjian kemungkinan (kansovereenkomst Pasal 1774 ayat (2) BW), yang menegaskan perjanjian yang memberikan keuntungan meliputi perjanjian asuransi, bunga cagak hidup, perjudian ataupun pertaruhan. Namun, ini tidak mengartikan perjanjian asuransi sama artinya dengan perjudian ataupun pertaruhan. Keduanya berbeda yang mana perjanjian asuransi menciptakan konsekuensi hukum, sedangkan peraturan undang-undang tidak memberikan hak tuntutan hukuman atas hutang disebabkan oleh pertaruhan ataupun perjudian, yang sekadar menghasilkan perjanjian alam. Sebaliknya, perjanjian asuransi menghasilkan perjanjian perdata dan kepentingan dalam perjanjian tersebut mesti dicantumkan ketika perjanjian ditutup (Pasal 250 KUHD), berbeda dengan pertaruhan maupun perjudian.

Menurut Pasal 246 KUHD, terdapat 4 komponen utama pada perjanjian asuransi, yakni:

1. Subjek Asuransi: berbagai pihak asuransi terdiri dari pihak yang menanggung serta tertanggung yang membuat perjanjian. Penanggung bertanggung jawab atas risiko yang dialihkan kepadanya dan mempunyai hak penerimaan premi, sementara yang tertanggung memiliki kewajiban melakukan pembayaran premi.
2. Premi: ialah kewajiban yang wajib dibayarkan oleh tertanggung kepada penanggung. Premi sebagai penentu besaran penggantian kerugian yang wajib dibayar oleh penanggung bila terjadi peristiwa tak terduga.
3. Pembayaran Ganti Kerugian: pada asuransi kerugian, bila peristiwa yang merugikan benar benar nyata kejadian, tertanggung akan menerima penggantian kerugian dengan besaran sesuai dengan jumlah asuransi yang dimilikinya.

4. Peristiwa Tak Terduga: pada Pasal 1 (1) UU No 40 Tahun 2014 mengenai Perasuransian menetapkan bila suatu kejaian yan bisa merugikan, merusak, menghilangkan profit yang diinginkan, maupun tanggung jawab hukum sebagai akibatnya.

Konsep perjanjian asuransi menyatakan asuransi ialah perjanjian yang timbal balik, di mana penanggung serta tertanggung memiliki hak serta kewajiban yang berkaitan. Pada konteks perjanjian asuransi online, konsensus tersebut harus menaati Pasal 1 angka 2 UU No 11 Tahun 2008 mengenai Informasi Dan Transaksi Elektronik (UU ITE), yang mana transaksi elektronik ialah tindakan hukum yang pelaksanaannya melalui penggunaan alat elektronik. Salah satu benuk nyatanya dari peraturan tersebu ialah trasnsaksi jual beli elektronik yang mana kedua pihak yang terlibat dalam korelasi hukum yang dituangkan pada kontrak elektronik berdasarkan Pasal 1 angka 17 UU ITE bahwa kontrak elektronik ialah perjanjian dari kedua belah pihak dengan mekanisme elektronik.

Pada perjanjian asuransi bahwa pembentukan kontrak tersebut tercipta melalui kesepakatan kedua belah pihak. Kesepakatan ini timbul dari kesepahaman bersama yang berkembang dari serangkaian peristiwa yang mendasari pembentujan kontrak asuransi tersebut. Pada ranah hukum kontrak, terdapat beberapa teori yang menjelaskan dasar pembentukan kontrak asuransi, yakni:

1. Teori penawaran.

Penawaran ialah suatu pernyataan keinginan yang berisi ajakan guna membuat perjanjian. Ajakan tersebut meliputi berbagai unsur esensial dari perjanjian yang akan dibuat. Guna diakui sebagai penawaran yang sah, pernyataan ini harus meliputi komponen utama dari perjanjian yang disepakati. Ketika penawaran diikuti oleh penerimaan, maka terbentuknya perjanjian tersebut.

2. Teori penerimaan

Perjanjian terjadi ketika terdapat penerimaan konkres dengan bukti yindakan nyata seperti menerima maupun dokumen tindakan hukum. Waktu dan tempat terjadinya perjanjian ditentukan serta lokasi di mana tindakan nyata tersebut dilaksanakan maupun dokumen penerimaan tersebut ditandatangani oleh kedua belah pihak. Sebagaiman teori tersebut, perjanjian asuransi dianggap terjadi dan mengikat ketika penawaran diterima dengan sah, biasanya ditandai dnegan penandatanganan pernyataan seperit nota persetujuan.

Ciri-ciri e-commerce B2C, meliputi:

1. Terbuka bagi publik dengan informasi yang tersedia dengan luas.
2. Layanan yang disediakan memiliki sifat umum memungkinkan penggunaan oleh banyak orang.
3. Layanan sesuai dengan permintaan, di mana konsumen yang memulai inisiatif serta produsen harus siap merespons.
4. Menggunakan pendekatan client-server, dengan konsumen di pihak klien menggunakan sistem berbasis web minimal, sedangkan penyedia barang serta jasa terdapat pada pihak server.

Transaksi melalui media online seperti website biasanya menggunakan format standar berdasarkan ciri-ciri B2C, maka tidak terdapat negosiasi antara penanggung serta bertanggung. Kesepakatan divapai melalui berbagai istilah berikut, yakni:

1. Click wrap agreement: ialah metode akseptasi dimana konsumen yang ingin bertransaksi harus menyetujui syarat-syarat yang disebutkan dalam kontrak standar dengan mengklik ikon (biasanya bertuliskan “I agree”, “I Accept”, “OK”, “Setuju”) sebelum menyelesaikan transaksinya.
2. Browse wrap agreement: memiliki kemiripan dengan click wrap agreement, tetapi sebelum bertransaksi, pembeli diwajibkan membaca serta memberikan persetujuan berbagai persyaratan kontrak atau biasanya ditampilkan di situs web. Persyaratan tersebut bisa didapatkan dengan link berupa “Terms”, “Terms and condition”, “Term of Services”, maupun “Ketentuan dan Persyaratan”. Dengan melanjutkan transaksi, konsumen dianggap telah menyetujui perjanjian tersebut secara online.

Sesudah perusahaan asuransi online melakukan penawaran, nasabah memiliki opsi untuk menolak ataupun menerimanya. Jika mereka memberikan persetujuan guna membeli polis asuransi dengan online, sistem penerimaan berupa browse wrap dan click wrap dalam bisnis e-commerce bisa digunakan. Dalam kerangka hukum, penawaran serta penerimaan saling terkait guna membentuk konsensus kontrak berdasarkan Pasal 1320 BW, yang mana konsensus ialah persyaratan keabsahan perjanjian. Penerimaan bisa dilaksanakan dengan website, email, maupun pertukaran informasi elektronik, dengan penjual memiliki kebebasan guna memberikan ketetapan metode penerimaan lainnya. Dengan perubahan paradigma transaksi dari

konvensional ke online, keamanan pembayaran menjadi perhatian utama, memerlukan peran pihak ketiga guna verifikasi, identifikasi, serta pengesahan transaksi.

Pada transaksi bisnis konvensional sehari-hari, pembayaran untuk produk ataupun jasa dilaksanakan dengan beragam metode, termasuk pembayaran tunai, kartu kredit atau debit, cek pribadi, serta transfer antar rekening. Proses pembayaran dalam transaksi e-commerce hakikatnya memiliki kemiripan dengan transaksi di dunia nyata, namun dilaksanakan dengan online dari media digital sebagai titik pembelian yang bisa diakses dengan mudah melalui komputer pribadi, dan seeluruhnya berjalan secara elektronik.

Ada beberapa metode pembayaran dalam transaksi online, yakni:

1. Pembayaran dengan kartu kredit/debit, melibatkan pemegang kartu, buku penerbut, merchant, serta acquirer.
2. Cek elektronik, memungkinkan pembayaran melalui transmisi elektronik seperti email maupun fax.
3. Pembayaran melalui uang digital, memungkinkan aliran tanpa batas di berbagai negara.
4. Transfer antar rekening bank, juga umum dalam transaksi online. Penjual biasanya memberitahu nasabah mengenai status pembayaran melalui email, pengiriman dokumen elektronik, maupun pengiriman kuitansi melalui kurir, serta pencatatan transaksi oleh bank ataupun lembaga keuangan setiap akhir bulan.

PENUTUP

Hukum yang melindungi nasabah asuransi yang membeli polis secara online termaktub dalam berbagai undang-undang seperti Undang-Undang No 40 Tahun 2014, undang undang perlindungan konsumen, BW, KUHD Dagang dan Undang-Undang No 11 tahun 2008 mengenai ITE. Polis asuransi online dianggap sebagai dokumen elektronik yang sah, mengikuti prosedur yang ditetapkan oleh OJK untuk segala jenis usaha perasuransian, dari pendiriannya hingga transaksi online yang menghasilkan polis elektronok. Usaha peransuransian hanya dibolehkan bagi badan hukum seperti perusahaan perseroan terbatas, kperasi, dan usaha bersama, yang telah memenuhi persyaratan yang ditetapkan.

DAFTAR PUSTAKA

Djalil, M. (2015). *Asuransi Dengan Teknologi Informasi*. Media Asuransi.

- Ganie, A., J. (2013). *Hukum Asuransi Indonesia, Cet: II*. Jakarta
- Hernoko, A., Y. (2008). *Asas Proporsionalitas Dalam Kontrak Komersial*. LaksBang Mediatama.
- Mansur, D., M., Arief, E., G. (2009). *Cyber Law Aspek Hukum Teknologi Informasi, Cet: II*. Refika Aditama.
- Marzuki, P., M. (2008). *Penelitian Hukum*. Kencana Prenada Grup.
- Muhammad, A. (2015). *Hukum Asuransi Indonesia, Cet: VI*. Citra Aditya Bakti.
- Purba, R. (1992). *Memahami Asuransi Indonesia*. Pustaka Binaman Pressindo.