



Perlindungan Konsumen dalam Kasus Gagal Bayar Polis Asuransi Jiwasraya: Analisis Regulasi dan Peran OJK

Dhea Salsa Fadhila^{1*}, Rahma Rini Khalisa Firdausi², Chammelia Annastasya Melati³,
Arifa Sholekhah⁴, Sofia Nurul Toyiba⁵, Muhammad Natasyah Fikko Artama⁶

¹⁻⁶ Universitas Muhammadiyah Surakarta, Indonesia

Alamat: Jl. Garuda Mas No.8, Gatak, Pabelan, Kec. Kartasura, Kabupaten Sukoharjo, Jawa Tengah

*Korespondensi penulis: c100220195@student.ums.ac.id

Abstract. *The policy default case by PT Asuransi Jiwasraya caused widespread unrest among the public and became an important precedent in assessing the effectiveness of legal protection for consumers in the financial services sector, especially life insurance. This research aims to analyze the form of legal protection provided to consumers, identify the regulations governing it, and evaluate the role of the Financial Services Authority (OJK) in supervising and handling the default case. The method used is a normative juridical approach by analyzing laws and regulations, legal doctrines, and court decisions, and supported by literature reviews from various scientific journals. The results show that although the regulatory framework governing consumer protection in the insurance sector is quite complete, such as Law Number 40 of 2014 concerning Insurance and Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, its implementation is still weak. OJK's role as a supervisor has proven to be not optimal, both in early detection of Jiwasraya's financial crisis and in taking action against violations of the prudential principle by company management. The conclusion of this study states that legal protection of consumers in the Jiwasraya case has not been functionally effective, and needs to be strengthened through supervisory reform and regulatory improvement. This research is expected to contribute to the formulation of policies and the improvement of the consumer protection system in the future.*

Keywords: Insurance, Consumer, OJK, Legal Protection, Regulation.

Abstrak. Kasus gagal bayar polis oleh PT Asuransi Jiwasraya menimbulkan keresahan luas di kalangan masyarakat dan menjadi preseden penting dalam menilai efektivitas perlindungan hukum terhadap konsumen di sektor jasa keuangan, khususnya asuransi jiwa. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen, mengidentifikasi regulasi yang mengaturnya, serta mengevaluasi peran Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam mengawasi dan menangani kasus gagal bayar tersebut. Metode yang digunakan adalah pendekatan yuridis normatif dengan analisis terhadap peraturan perundang-undangan, doktrin hukum, dan putusan pengadilan, serta didukung oleh kajian literatur dari berbagai jurnal ilmiah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun kerangka regulasi yang mengatur perlindungan konsumen di sektor asuransi cukup lengkap, seperti Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, namun implementasinya masih lemah. Peran OJK sebagai pengawas terbukti belum optimal, baik dalam deteksi dini terhadap krisis keuangan Jiwasraya maupun dalam penindakan terhadap pelanggaran prinsip kehati-hatian oleh manajemen perusahaan. Kesimpulan dari penelitian ini menyatakan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen dalam kasus Jiwasraya belum berjalan efektif secara fungsional, dan perlu diperkuat melalui reformasi pengawasan serta penyempurnaan regulasi. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi kontribusi dalam perumusan kebijakan dan perbaikan sistem perlindungan konsumen di masa mendatang.

Kata kunci: Asuransi, Konsumen, OJK, Perlindungan Hukum, Regulasi.

1. LATAR BELAKANG

Kasus gagal bayar polis yang menimpa PT Asuransi Jiwasraya menjadi salah satu preseden buruk dalam industri asuransi nasional. Perusahaan pelat merah tersebut tidak mampu memenuhi kewajibannya kepada para pemegang polis, meskipun dalam perjanjian asuransi secara hukum telah melekat asas *pacta sunt servanda*, yakni kewajiban untuk menaati kontrak sebagaimana telah disepakati kedua belah pihak (Hilem, Nubatonis, & Bire, 2025). Gagalnya

perusahaan membayar klaim asuransi mengindikasikan adanya kelemahan serius dalam tata kelola internal dan pelaksanaan prinsip kehati-hatian dalam pengelolaan investasi, yang pada akhirnya berdampak langsung pada nasabah sebagai konsumen yang seharusnya dilindungi secara hukum dan moral.

Situasi ini mendorong perlunya peran aktif otoritas pengawas, terutama Otoritas Jasa Keuangan (OJK), dalam menjalankan mandatnya sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian. OJK memiliki kewenangan untuk menetapkan regulasi terkait perlindungan konsumen, termasuk pengelolaan dana jaminan guna mengantisipasi risiko likuidasi atau wanprestasi dari pelaku usaha jasa keuangan (Siregar, Kusmilawaty, & Bi Rahmani, 2025). Sayangnya, dalam praktiknya, peran pengawasan tersebut belum mampu sepenuhnya mencegah kerugian konsumen sebagaimana yang terjadi dalam kasus Jiwasraya, sehingga efektivitas pelaksanaan regulasi menjadi pertanyaan penting dalam sistem pengawasan sektor asuransi.

Merespons krisis tersebut, pemerintah melakukan langkah penyelamatan melalui skema restrukturisasi dan pengalihan portofolio polis ke perusahaan baru, yakni IFG Life. Tindakan ini dilakukan untuk memastikan hak-hak konsumen tetap terjamin di tengah kegagalan perusahaan sebelumnya dalam memenuhi kewajiban pembayaran. Namun, kondisi ini juga menjadi refleksi atas belum optimalnya fungsi pengawasan dan perlindungan konsumen dalam sistem keuangan nasional, khususnya pada sektor asuransi jiwa (Njatrijani, Sutrisno, & Primastito, 2024). Oleh karena itu, kajian mendalam mengenai perlindungan konsumen dan evaluasi peran regulasi serta OJK menjadi urgensi hukum yang perlu diangkat dalam konteks reformasi tata kelola industri asuransi ke depan.

Kegagalan PT Asuransi Jiwasraya dalam memenuhi kewajiban pembayaran polis juga mengungkap kelemahan fundamental dalam sistem akuntabilitas dan transparansi industri asuransi. Sebagai perusahaan milik negara, Jiwasraya seharusnya menjadi teladan dalam penerapan prinsip tata kelola perusahaan yang baik (*good corporate governance*), namun faktanya justru menunjukkan praktik yang menyimpang dari asas kehati-hatian. Skandal ini tidak hanya merugikan konsumen secara finansial, tetapi juga mengikis kepercayaan publik terhadap industri asuransi secara keseluruhan. Penting untuk meninjau ulang efektivitas pelaksanaan prinsip-prinsip perlindungan konsumen dalam regulasi perasuransian nasional yang selama ini berjalan (Kristanto, 2024).

Dalam konteks hukum perlindungan konsumen, posisi nasabah asuransi sangat rentan ketika terjadi ketidakseimbangan informasi dan kekuasaan antara perusahaan dan konsumennya. Meskipun Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan

Konsumen memberikan dasar hukum bagi upaya perlindungan, implementasinya dalam sektor jasa keuangan masih menghadapi tantangan serius. OJK sebagai lembaga yang memiliki otoritas pengawasan dan pengaturan terhadap lembaga jasa keuangan, diharapkan dapat menjadi garda terdepan dalam memastikan keadilan dan perlindungan yang menyeluruh bagi konsumen. Namun, kasus Jiwasraya menunjukkan bahwa fungsi ini belum terlaksana secara optimal, sehingga menimbulkan kebutuhan mendesak untuk mengevaluasi efektivitas regulasi yang ada (Utama, 2024).

Penelitian ini menjadi penting untuk menganalisis lebih lanjut bagaimana kerangka regulasi dan peran pengawasan OJK dapat diperkuat guna mencegah terulangnya kasus serupa di masa mendatang. Selain itu, studi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam membangun sistem perlindungan konsumen yang lebih responsif dan adaptif terhadap dinamika risiko dalam sektor asuransi. Melalui pendekatan yuridis dan analisis kritis terhadap kebijakan serta implementasinya, penelitian ini bertujuan untuk merumuskan rekomendasi konkret bagi perbaikan regulasi serta peningkatan efektivitas peran OJK dalam perlindungan konsumen jasa keuangan, khususnya pada produk asuransi jiwa.

2. KAJIAN TEORITIS

Kajian teoritis dalam penelitian ini bertumpu pada tiga kerangka teori utama, yaitu teori perlindungan konsumen, teori tanggung jawab pelaku usaha, dan teori pengawasan lembaga keuangan. Teori perlindungan konsumen menekankan pentingnya negara dan lembaga terkait dalam menjamin hak-hak konsumen atas keamanan, kenyamanan, dan keadilan dalam transaksi ekonomi. Menurut Howells dan Weatherill (2005), perlindungan konsumen merupakan upaya sistematis untuk melindungi masyarakat dari potensi penyalahgunaan kekuasaan pelaku usaha yang berada dalam posisi dominan. Dalam konteks asuransi, perlindungan ini sangat krusial mengingat konsumen sebagai pemegang polis tidak memiliki daya tawar yang setara dalam memahami risiko dan kompleksitas produk keuangan.

Teori tanggung jawab pelaku usaha relevan untuk menganalisis sejauh mana perusahaan asuransi memiliki kewajiban hukum dan etis dalam memenuhi janji pembayaran polis. Tanggung jawab ini mencakup prinsip *pacta sunt servanda*, yang menyatakan bahwa setiap perjanjian harus dihormati dan dilaksanakan sebagaimana mestinya. Gagalnya PT Asuransi Jiwasraya dalam membayar klaim polis menunjukkan pelanggaran terhadap prinsip ini, sehingga menimbulkan konsekuensi hukum dan sosial. Dalam teori ini, pelaku usaha yang lalai atau bertindak tidak profesional dalam menjalankan kewajibannya harus bertanggung jawab

atas kerugian yang ditimbulkan, baik melalui mekanisme hukum pidana, perdata, maupun administrative (Abas, et.al, 2023).

Teori pengawasan lembaga keuangan juga menjadi landasan penting dalam penelitian ini, mengingat Otoritas Jasa Keuangan (OJK) berperan sebagai regulator dan pengawas sektor keuangan, termasuk industri asuransi. Menurut teori ini, pengawasan tidak hanya berfungsi sebagai kontrol teknis atas kepatuhan regulasi, tetapi juga sebagai instrumen preventif untuk menjaga stabilitas sistem keuangan dan melindungi kepentingan publik. Efektivitas pengawasan OJK sangat menentukan keberhasilan implementasi prinsip perlindungan konsumen, khususnya dalam mengantisipasi risiko gagal bayar. Oleh karena itu, analisis terhadap regulasi dan pengawasan oleh OJK menjadi penting untuk menilai sejauh mana kerangka hukum saat ini mampu merespons dinamika dan kompleksitas dalam penyelenggaraan jasa asuransi jiwa. Dengan landasan teori-teori tersebut, penelitian ini bertujuan memberikan kontribusi akademik dan praktis terhadap perbaikan sistem perlindungan konsumen dalam sektor keuangan (Damayanti, et.al, 2024).

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kasus gagal bayar polis oleh PT Asuransi Jiwasraya merupakan bentuk pelanggaran serius terhadap prinsip dasar kontrak, yaitu *pacta sunt servanda*. Hal ini disebabkan oleh lemahnya pengelolaan internal perusahaan dan pengambilan keputusan investasi yang tidak disertai prinsip kehati-hatian, sehingga berdampak langsung terhadap hilangnya hak konsumen sebagai pemegang polis (Hilem, Nubatonis, & Bire, 2025). Selain itu, kajian lain juga menyoroti pentingnya keberadaan dana jaminan yang dikelola oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), sebagai bentuk perlindungan apabila perusahaan asuransi mengalami kegagalan dalam memenuhi kewajiban pembayaran klaim. Regulasi seperti Peraturan OJK Nomor 71/POJK.05/2016 serta Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 menjadi dasar hukum dalam perlindungan tersebut (Siregar, Kusmilawaty, & Bi Rahmani, 2025). Kendati demikian, efektivitas pengawasan oleh OJK dinilai masih belum optimal. Hal ini terlihat dari lambannya deteksi risiko dan kurangnya tindakan preventif atas anomali keuangan yang terjadi di tubuh Jiwasraya sebelum krisis gagal bayar mencuat. Pemerintah akhirnya mengambil kebijakan restrukturisasi dan mengalihkan pengelolaan polis ke IFG Life sebagai solusi jangka panjang dalam menyelamatkan hak-hak konsumen (Njatrijani, Sutrisno, & Primastito, 2024). Oleh karena itu, penelitian-penelitian tersebut menjadi fondasi penting dalam memahami permasalahan hukum yang dihadapi konsumen dan menilai kembali efektivitas regulasi serta peran lembaga pengawas dalam mencegah kasus serupa di masa mendatang.

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam kajian ini adalah pendekatan yuridis normatif, yakni suatu pendekatan yang menitikberatkan pada analisis terhadap norma hukum tertulis yang berlaku. Pendekatan ini relevan untuk menggali ketentuan hukum yang mengatur perlindungan konsumen dan peran Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam pengawasan industri asuransi, khususnya dalam kasus gagal bayar polis PT Asuransi Jiwasraya. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum doktrinal, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengkaji secara sistematis peraturan perundang-undangan, asas hukum, serta doktrin yang berkaitan dengan hak-hak konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha di sektor jasa keuangan. Penelitian ini memfokuskan kajiannya pada norma positif yang berlaku serta analisis terhadap konsistensi dan efektivitas implementasinya dalam praktik.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer meliputi peraturan perundang-undangan seperti Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang OJK, serta putusan pengadilan yang relevan. Data sekunder diperoleh dari literatur hukum, jurnal ilmiah, artikel, dan hasil penelitian sebelumnya yang membahas kasus Jiwasraya dan perlindungan konsumen dalam industri asuransi. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan (*library research*), yang kemudian dianalisis secara deskriptif kualitatif. Analisis ini bertujuan untuk menafsirkan isi peraturan dan doktrin hukum secara sistematis guna menjawab rumusan masalah dan mencapai tujuan penelitian, yaitu mengevaluasi efektivitas regulasi dan peran OJK dalam melindungi hak-hak konsumen asuransi jiwa.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Konsep Perlindungan Konsumen dalam Sektor Asuransi Jiwa

Perlindungan konsumen dalam industri asuransi jiwa menjadi sangat penting ketika perusahaan asuransi tidak mampu memenuhi kewajiban pembayarannya. Dalam kasus Jiwasraya, pelanggaran asas *pacta sunt servanda* mencerminkan kegagalan perusahaan dalam menepati perjanjian kontraktual dengan pemegang polis. Ketika komitmen hukum terhadap nasabah diabaikan, maka hal ini bukan hanya soal wanprestasi, tetapi juga mencederai kepercayaan publik terhadap sistem keuangan (Hilem, Nubatonis, & Bire, 2025). Secara normatif, konsumen dalam hubungan perasuransian seharusnya mendapatkan perlindungan yang adil dan setara, apalagi ketika perusahaan yang bersangkutan adalah milik negara. Dalam konteks ini, keberadaan dana jaminan yang diatur oleh OJK menjadi mekanisme penting untuk

melindungi hak-hak konsumen apabila perusahaan asuransi mengalami gagal bayar. Regulasi seperti Peraturan OJK No. 71/POJK.05/2016 memungkinkan negara hadir melalui lembaga pengawas dalam memastikan tanggung jawab asuransi tetap terlaksana (Siregar, Kusmilawaty, & Bi Rahmani, 2025).

Peran Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai Lembaga Pengawas

Peran OJK dalam kasus Jiwasraya menjadi sorotan utama karena lembaga ini memiliki mandat sebagai pengawas sektor jasa keuangan. Dalam praktiknya, pengawasan terhadap Jiwasraya dinilai belum berjalan efektif, terbukti dari lambannya deteksi krisis keuangan dan lemahnya tindakan preventif yang dilakukan OJK sebelum perusahaan mengalami gagal bayar massal (Njatrijani, Sutrisno, & Primastito, 2024). Padahal, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011, OJK memiliki tanggung jawab untuk memastikan kesehatan keuangan dan transparansi perusahaan asuransi. Di sisi lain, tindakan OJK juga mencakup upaya perlindungan konsumen, salah satunya melalui penyusunan regulasi dan kebijakan pengawasan. Dalam kasus Jiwasraya, pengawasan yang lemah menimbulkan dampak luas terhadap pemegang polis dan mencerminkan perlunya penguatan sistem regulasi agar lebih responsif dan tanggap terhadap potensi moral hazard dalam industri asuransi (Pangaribawan et al., 2025).

Kerangka Hukum Perlindungan Konsumen dalam Kasus Gagal Bayar

Kerangka hukum perlindungan konsumen telah tersedia melalui berbagai peraturan, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menegaskan bahwa konsumen berhak atas informasi yang jujur dan perlakuan adil dari pelaku usaha. Dalam konteks Jiwasraya, pengingkaran terhadap kewajiban kontrak oleh perusahaan asuransi dapat dikategorikan sebagai bentuk wanprestasi yang merugikan konsumen, dan karenanya berpotensi digugat melalui jalur hukum (Inayah & Marsitiningasih, 2021). Lebih lanjut, kekuatan hukum dari perlindungan ini ditegaskan dalam beberapa putusan pengadilan, salah satunya adalah Putusan Nomor 431/Pdt.G/2020/PN.Jkt.Pst, di mana hakim menegaskan bahwa pengendali perusahaan dapat dimintai pertanggungjawaban hukum atas kerugian pemegang polis (Soemarwi & Markoan, 2025). Hal ini menunjukkan bahwa tidak hanya perusahaan, tetapi juga pejabat pengambil kebijakan dapat dimintai tanggung jawab secara perdata.

Penyelesaian Sengketa dan Solusi Restrukturisasi oleh Pemerintah

Upaya penyelesaian atas kasus gagal bayar Jiwasraya tidak hanya dilakukan melalui jalur litigasi, tetapi juga dengan pendekatan non-litigasi. Pemerintah mengambil langkah strategis melalui skema restrukturisasi dan pengalihan aset polis ke IFG Life untuk menyelamatkan hak-hak nasabah. Pendekatan ini sekaligus menunjukkan bentuk perlindungan yang bersifat sistemik guna meminimalkan kerugian yang ditanggung konsumen (Dawwas, 2023). Selain itu, regulasi mendukung penyelesaian sengketa melalui mediasi, salah satunya melalui Badan Mediasi Asuransi Indonesia (BMAI), sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 40 Tahun 2014 dan diperkuat oleh peraturan OJK. Proses ini diharapkan mampu memberikan alternatif penyelesaian yang cepat dan efisien, terutama bagi pemegang polis yang mengalami kendala dalam proses klaim (Salur, Tampongongoy, & Tinangon, 2025).

Etika dan Transparansi dalam Perlindungan Konsumen Asuransi

Etika profesi dalam industri asuransi menjadi landasan penting dalam menjamin perlindungan konsumen secara menyeluruh. Dalam kasus Jiwasraya, selain persoalan hukum, terdapat pelanggaran prinsip etis yang diatur oleh OJK dan kode etik perusahaan, yang semestinya melandasi praktik bisnis yang adil dan transparan. Ketika pelaku usaha menyembunyikan risiko atau mengelabui konsumen melalui kontrak yang tidak seimbang, maka perlindungan hukum terhadap konsumen menjadi tidak maksimal (Muklis, 2022). Bahkan dalam konteks disiplin dan tanggung jawab jabatan, pelanggaran etika oleh pejabat perusahaan atau aparaturnya yang terlibat dalam pengawasan keuangan dapat berujung pada sanksi administratif hingga pidana. Regulasi internal maupun undang-undang kepegawaian memberi dasar yang kuat untuk menindak tegas pihak-pihak yang melanggar prinsip integritas dalam pengelolaan dana publik (Roesnia et al., 2025).

Analisis Mendalam

- **Bentuk Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Kasus Gagal Bayar Polis Asuransi Jiwasraya**

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam kasus Jiwasraya dapat dilihat dari dua aspek: preventif dan represif. Perlindungan preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya kerugian melalui regulasi yang mengatur kewajiban informasi, transparansi polis, serta pembatasan risiko investasi oleh perusahaan asuransi. Namun dalam kasus Jiwasraya, perlindungan ini tidak berjalan efektif karena terjadi penyimpangan dalam pengelolaan dana investasi yang berujung pada ketidakmampuan membayar klaim polis kepada

konsumen. Kegagalan ini merupakan bentuk pelanggaran asas *pacta sunt servanda*, di mana pihak perusahaan tidak melaksanakan kewajiban yang telah disepakati dalam perjanjian asuransi (Hilem, Nubatonis, & Bire, 2025).

Sementara itu, perlindungan represif dilakukan setelah timbulnya kerugian pada konsumen. Salah satu bentuknya adalah upaya gugatan perdata oleh pemegang polis terhadap perusahaan asuransi melalui pengadilan. Dalam Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat No. 431/Pdt.G/2020/PN.Jkt.Pst, misalnya, hakim menyatakan bahwa pengendali perusahaan asuransi dapat dimintai pertanggungjawaban apabila terjadi wanprestasi dalam pembayaran manfaat asuransi (Soemarwi & Markoan, 2025). Selain itu, pemerintah juga mengambil langkah represif dengan merestrukturisasi polis dan membentuk perusahaan baru, IFG Life, sebagai upaya penyelamatan hak-hak pemegang polis yang dirugikan. Skema ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen dalam kasus Jiwasraya bersifat kompleks dan multidimensi, melibatkan mekanisme hukum kontraktual, kelembagaan, dan kebijakan negara.

- **Regulasi yang Mengatur Perlindungan Konsumen dalam Sektor Asuransi Jiwa di Indonesia**

Perlindungan konsumen dalam industri asuransi jiwa diatur dalam berbagai perangkat hukum nasional. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian merupakan regulasi utama yang mengatur kegiatan usaha asuransi, termasuk kewajiban perusahaan asuransi untuk menjaga kesehatan keuangan dan menjamin pembayaran manfaat kepada pemegang polis. Undang-undang ini juga memberikan dasar hukum bagi pembentukan dana jaminan dan mekanisme pengawasan yang dilakukan oleh OJK (Siregar, Kusmilawaty, & Bi Rahmani, 2025). Selain itu, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menetapkan hak-hak dasar konsumen, seperti hak atas informasi yang benar, hak atas keamanan, dan hak untuk mendapatkan ganti rugi apabila mengalami kerugian akibat produk atau jasa yang diberikan pelaku usaha.

Kedua undang-undang tersebut diperkuat oleh berbagai peraturan turunan, seperti Peraturan OJK No. 71/POJK.05/2016 tentang Kesehatan Keuangan Perusahaan Asuransi, yang mengatur kewajiban pencadangan dana, investasi yang prudent, dan batasan risiko. Selain itu, terdapat juga ketentuan terkait penyelesaian sengketa asuransi secara non-litigasi melalui Badan Mediasi Asuransi Indonesia (BMAI) sebagaimana diatur dalam POJK terkait penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan. Dalam praktiknya, regulasi-regulasi tersebut dirancang untuk mencegah terjadinya krisis dan memberikan jaminan hukum kepada konsumen, namun kasus Jiwasraya menunjukkan bahwa regulasi yang baik saja

tidak cukup tanpa implementasi dan pengawasan yang tegas (Inayah & Marsitiningsih, 2021).

- **Peran Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam Mengawasi dan Menangani Kasus Gagal Bayar Polis Jiwasraya**

Sebagai lembaga pengawas sektor jasa keuangan, OJK memiliki peran sentral dalam memastikan stabilitas industri asuransi dan perlindungan terhadap konsumen. Fungsi ini ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011, yang memberikan wewenang kepada OJK untuk melakukan pengawasan secara langsung maupun tidak langsung terhadap perusahaan asuransi. Dalam kasus Jiwasraya, OJK dinilai gagal menjalankan fungsi pengawasan secara optimal, terbukti dari lambatnya deteksi dini terhadap ketidaksesuaian investasi dan lemahnya tindak lanjut terhadap laporan keuangan yang menunjukkan potensi gagal bayar (Njatrijani, Sutrisno, & Primastito, 2024). Hal ini menunjukkan perlunya evaluasi serius terhadap sistem pengawasan dan penerapan prinsip *early warning system* yang lebih efektif.

Di sisi lain, setelah krisis Jiwasraya mencuat, OJK turut terlibat dalam proses restrukturisasi dan pengawasan terhadap pendirian IFG Life sebagai entitas baru yang mengambil alih kewajiban polis dari Jiwasraya. Selain itu, OJK juga berwenang menetapkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar prinsip kehati-hatian atau etika bisnis, termasuk merekomendasikan proses hukum jika ditemukan unsur pidana dalam pengelolaan dana nasabah (Pangaribawan et al., 2025). Oleh karena itu, peran OJK tidak hanya terbatas pada pengawasan teknis, tetapi juga mencakup perlindungan hukum, pemulihan kepercayaan publik, serta penguatan regulasi sistemik untuk mencegah terulangnya kasus serupa di masa mendatang.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kasus gagal bayar polis Jiwasraya mencerminkan lemahnya perlindungan hukum terhadap konsumen di sektor asuransi jiwa, baik dari aspek kontraktual maupun kelembagaan. Meskipun telah tersedia regulasi seperti Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, implementasinya belum efektif dalam mencegah kerugian konsumen. Peran OJK sebagai lembaga pengawas dinilai belum maksimal dalam melakukan deteksi dini dan penindakan terhadap pelanggaran, sehingga diperlukan penguatan fungsi pengawasan dan penegakan regulasi untuk menjamin hak-hak pemegang polis secara menyeluruh.

Berdasarkan temuan dan kesimpulan yang telah diuraikan, disarankan agar Otoritas Jasa Keuangan (OJK) memperkuat mekanisme pengawasan terhadap perusahaan asuransi dengan menerapkan sistem deteksi dini yang lebih akurat dan transparan, serta menindak tegas pelanggaran prinsip kehati-hatian dalam pengelolaan dana nasabah. Selain itu, pemerintah perlu menyempurnakan regulasi yang ada dengan menambahkan instrumen perlindungan khusus bagi pemegang polis dalam situasi krisis, termasuk penyediaan dana talangan atau skema penjaminan berbasis hukum. Perusahaan asuransi juga harus diwajibkan menyusun kontrak polis yang mudah dipahami dan tidak merugikan konsumen, serta menyediakan jalur penyelesaian sengketa yang cepat dan berkeadilan, baik melalui litigasi maupun non-litigasi.

DAFTAR REFERENSI

- Abas, M., Sunarto, S., Sudrajat, A. S. S. N. S., Jumali, E., Qurtubi, A. N., Baroroh, H., ... & Anam, M. (2023). *Hukum Ekonomi Syari'ah*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Damayanti, D., Nisriina, N. H., Amelia, W., & Sofiani, V. (2024). Lembaga yang terkait dengan lembaga keuangan.
- Dawwas, R. (2023). Perlindungan hukum pemegang polis JS Saving Plan PT Jiwasraya ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Putusan Nomor 05/Pdt.G.S/2021/PN.Jkt.Pst). *Eksaminasi: Jurnal Hukum*, 2(3), 132–141.
- Hilem, M. K., Nubatonis, O. J., & Dju Bire, C. M. (2025). Analisis pelanggaran asas pacta sunt servanda dalam kasus gagal bayar PT Asuransi Jiwasraya. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora*, 4(1), 170–182. <https://doi.org/10.55606/jurrish.v4i1.5023>
- Inayah, W. N., & Marsitiningih. (2021). Perlindungan hukum atas kerugian nasabah asuransi terhadap kasus gagal bayar ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. *Kosmik Hukum*, 21(2), 133–141. <https://doi.org/10.30595/kosmikhukum.v20i2.9995>
- Kristanto, S. H., & MH, D. K. (2024). Buku Referensi Strategi Antikorupsi Pendekatan Mencegah, Mengungkap, Dan Mengatasi Kasus Korupsi.
- Muklis, M. (2022). Aspek hukum dalam etika dan perilaku Aparatur Sipil Negara. *IURIS STUDIA: Jurnal Kajian Hukum*, 3(2), 219–227.
- Njatrijani, R., Sutrisno, P. A., & Primastito, C. A. (2024). Peran Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai badan pengawas terhadap fenomena gagal bayar polis asuransi di Indonesia. *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, 6(2), 149–168.
- Pangaribawan, R. D., Fadiansyah, B. A., Setiawan, M. R., Wibowo, G. D., Susila, S. M. P., Sunarto, G. A., & Budiono, A. (2025). Implementasi etika profesi kepegawaian untuk mewujudkan keadilan bagi pegawai. *CAUSA: Jurnal Hukum dan Kewarganegaraan*, 13(10), 1–15. <https://doi.org/10.8734/CAUSA.v1i2.365>
- Roesnia, O. A., Az Zahra, T., Hariyadi, A. G., Puspa, P. C., & Bella, B. C. (2025). Hak dan

perlindungan konsumen pada produk asuransi jiwa: Perspektif regulasi dan praktik di Indonesia. *Jurnal Hukum, Administrasi Publik dan Negara*, 2(2), 176–185. <https://doi.org/10.62383/hukum.v2i2.250>

- Salur, J. J., Tampongangoy, G. H., & Tinangon, E. N. (2025). Perlindungan hukum terhadap pemegang polis asuransi kesehatan berdasarkan hukum positif di Indonesia. *Jurnal Fakultas Hukum UNSRAT*, 15(4), 1–20.
- Siregar, I. K., Kusmilawaty, & Bi Rahmani, N. A. (2025). Analisis peranan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam perlindungan nasabah akibat kepailitan perusahaan asuransi. *Ganaya: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 8(3), 25–38.
- Soemarwi, V. W. S., & Markoan, K. (2022). Perlindungan hukum pemegang polis asuransi Jiwasraya terhadap kondisi insolven asuransi ditinjau dari Putusan Pengadilan Negeri Nomor 431/Pdt.G/2020/PN.Jkt.Pst. *Seri Seminar Nasional Universitas Tarumanegara*, 4(1), 361–371. <https://lintar.untar.ac.id>
- Utama, M. W. (2024). *Rekonstruksi Regulasi Perlindungan Data Pribadi Bagi Nasabah Perbankan Yang Berbasis Nilai Keadilan* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Sultan Agung (Indonesia)).