

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Industri asuransi di Indonesia mengalami pertumbuhan yang luar biasa akhir-akhir ini. Asuransi juga berkembang dengan pesat dan meningkat setiap hari, mengikuti perkembangan zaman. Tujuan utama perusahaan asuransi adalah untuk memberikan layanan terbaik kepada pemegang polisnya, namun mereka juga terlibat dalam berbagai aktivitas yang bertujuan untuk mengembangkan dan meningkatkan bisnis mereka. Oleh karena itu, sejumlah penyedia asuransi berlomba-lomba memberikan polis yang mencakup bisnis dan individu; kebijakan-kebijakan ini telah berkembang dari Asuransi Konvensional menjadi Asuransi Syariah dan yang terbaru adalah Asuransi Sistem Digital yang juga dikenal sebagai Asuransi *E-Commerce*.<sup>1</sup>

Ada aspek lain dari manfaat asuransi bagi masyarakat selain memberikan kenyamanan, yaitu pemupukan dana bagi negara. Dana yang terkumpul dapat digunakan untuk biaya pembangunan nasional yang sedang dilaksanakan dalam berbagai sektor. Hal ini tampaknya menjadi tantangan bagi perusahaan asuransi sebagai pengelola risiko yang dialihkan oleh masyarakat. Dimana ada biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat dalam bentuk premi, dan perusahaan asuransi juga harus jujur dalam memenuhi janjinya.

---

<sup>1</sup> Santi, M. (2018). *Peran Perusahaan Asuransi Syariah Unit Link dalam Perkembangan Ekonomi Digital di Indonesia*: Mei Santi. EKSYPAR: Jurnal Ekonomi Syari'ah & Bisnis Islam, 5(02), 93–112.

Industri asuransi mengalami pertumbuhan pesat dalam skala global, didorong oleh peningkatan volume bisnis dan penggunaan layanan asuransi oleh masyarakat. Manajemen risiko dan manajemen investasi menjadi semakin saling bergantung dalam kehidupan pribadi dan profesional masyarakat, dan sebagai hasilnya, layanan asuransi menjadi lebih beragam untuk memenuhi permintaan orang-orang tersebut.

Dengan perkembangan yang ada saat ini menjadi tantangan tersendiri bagi perusahaan asuransi dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Perusahaan asuransi mulai menggunakan teknologi dan sistem informasi untuk mendukung kegiatan usahanya. Dengan memanfaatkan kemajuan teknologi yang ada, perusahaan asuransi saat ini dapat memberikan berbagai fasilitas kemudahan bagi nasabahnya dalam menikmati layanannya termasuk memberikan fasilitas transaksi asuransi secara *online*/dengan menggunakan sistem elektronik yang lebih dikenal dengan istilah *digital insurance*. Konsumen dapat membeli perlindungan asuransi tanpa harus berkomunikasi secara langsung baik melalui tatap muka maupun suara dengan pihak perusahaan asuransi. Semua proses dapat dilakukan menggunakan teknologi digital.

Saat ini orang hampir tak pernah lepas dari perangkat komunikasi *mobile*, entah itu berupa *smartphone*, komputer tablet (tab), atau komputer jinjing (laptop). Sehingga kapanpun, dimanapun, dalam kondisi apapun, senantiasa terhubung dengan dunia luar melalui *gadget* yang senantiasa ditenteng atau dikantongi. Hal inilah yang menginspirasi perusahaan asuransi untuk melahirkan aneka layanan digital agar dapat senantiasa terhubung dengan nasabahnya.

Sarana dan prasarana fisik yang tidak dapat dipisahkan dari teknologi merupakan komponen penting dalam bauran pemasaran di sektor jasa. Pada tahun 2021 dan 2022, menurut *World Population Review*, dengan 204,7 juta pengguna, India berada di peringkat keempat secara global, hanya tertinggal dari Amerika Serikat, India, dan Tiongkok. Brasil yang tadinya berada di peringkat keempat kini harus puas di peringkat kelima setelah kalah dari Indonesia. Banyak orang yang menganggap kecanggihan peralatan teknologi perusahaan asuransi sebagai tolak ukur kredibilitasnya. Di industri asuransi, teknologi digital berpotensi meningkatkan efisiensi sumber daya manusia dan biaya operasional, sekaligus mendorong pelayanan yang cepat dan hemat.<sup>2</sup>

Pertukaran moneter ini dicirikan sebagai "transaksi elektronik" karena dilakukan melalui internet. Tiga ciri utama transaksi elektronik adalah sebagai berikut: (1) tidak adanya tanda tangan fisik; (2) kemampuan para pihak di negara berbeda untuk melakukan transaksi elektronik satu sama lain tanpa memandang lokasi fisik mereka; dan (3) tidak adanya pertemuan fisik antara pihak-pihak yang terlibat. Transaksi elektronik berkembang pesat karena kemudahan yang diberikan oleh atribut-atribut tersebut di atas. Bisnis yang terlibat dalam pertukaran produk dan layanan sama-sama terkena dampak kemudahan ini.

Seseorang dapat melakukan bisnis dengan pihak lain di negara lain melalui sarana elektronik tanpa harus bertemu langsung, tanpa perlu tanda tangan fisik, dan tanpa memandang batas fisik. Kemajuan dalam daya komputasi dan konektivitas ke jaringan publik telah memfasilitasi munculnya pasar online.

---

<sup>2</sup> Johannes Ibrahim, S. H., Sirait, Y. H., & SH, L. L. M. (2021). *Kejahatan Transfer Dana: Evolusi Dan Modus Kejahatan Melalui Sarana Lembaga Keuangan Bank*.

Perdagangan barang dan jasa, termasuk industri asuransi, mengalami pertumbuhan pesat dalam transaksi elektronik.

Pengembangan rencana asuransi elektronik adalah salah satu bidang di mana industri asuransi telah memperoleh manfaat dari TI. Konsumen bisa mendapatkan kontrak yang mengikat secara hukum dengan penyedia asuransi mereka dalam bentuk polis asuransi elektronik, kadang-kadang dikenal sebagai e-polis. Merupakan praktik umum bagi perusahaan asuransi untuk menstandarkan isi perjanjian dan kontrak elektronik.<sup>3</sup>

Saat ini, transaksi elektronik terkait asuransi selain dilakukan langsung oleh perusahaan asuransi, penjualan asuransi melalui sistem elektronik juga dilakukan oleh pihak ketiga seperti RajaPremi.com yang menyatakan dirinya sebagai *online marketplace* asuransi pertama di Indonesia. Selain itu juga ada CekPremi.com, PasarPolis.io maupun QoalaPlus.com. Mereka merupakan pengumpul perusahaan asuransi (*Insurance Aggregator*). Mereka bekerja sama dengan perusahaan-perusahaan asuransi, menawarkan berbagai produk asuransi dengan memberikan perbandingan harga maupun syarat dan kondisi dari perusahaan asuransi melalui situsnya.

Transformasi ke era digital di satu sisi sangatlah menarik karena terlihat memberikan berbagai kemudahan baik bagi nasabah maupun perusahaan asuransi itu sendiri. Akan tetapi di sisi lain menimbulkan pertanyaan mengenai jaminan akan terlindunginya hak-hak konsumen. Sebagaimana diketahui bahwa meskipun penjualan asuransi dilakukan secara langsung melalui tatap muka, masalah yang ditimbulkannya tidaklah sedikit, apalagi apabila transaksi asuransi dilakukan

---

<sup>3</sup> Putri, V. K. I., Winarno, B., & Budiono, A. R. (2017). *Tinjauan Yuridis terhadap Polis Elektronik Dalam Perjanjian Asuransi*. *Syariah: Jurnal Hukum Dan Pemikiran*, 17(1), 115–132.

melalui sistem elektronik, maka kemungkinan terjadinya masalah akan semakin meningkat.

Masih menjadi pertanyaan pelik mengenai pengakuan kontrak elektronik sebagai salah satu jenis perjanjian dalam KUHPperdata. Undang-Undang tidak mewajibkan suatu perjanjian dibuat secara tertulis, menurut Pasal 1313 KUHPperdata yang mendefinisikan suatu perjanjian.<sup>4</sup> Tujuan suatu perjanjian menurut Pasal 1313 KUHPperdata hanyalah untuk mengikat satu pihak atau lebih kepada pihak lain.

Menurut KUHPperdata, asuransi merupakan suatu bentuk perjanjian. Kontrak asuransi diwajibkan berdasarkan Pasal 255 KUHD untuk didokumentasikan secara tertulis dan disebut sebagai polis. Hal ini berarti bahwa kebijakan tersebut harus dibuat secara tertulis. Namun, sebagai respons terhadap meningkatnya kebutuhan akan transaksi yang nyaman, cepat, dan terjangkau, sejumlah perusahaan asuransi kini menawarkan polis asuransi elektronik, yang dikenal dengan e-Polis, untuk memikat nasabah. Baik pelaku usaha asuransi maupun konsumen (bertanggung) mendapatkan keuntungan besar dari kemudahan dan efisiensi transaksi *online*.

Untuk menyelidiki item-item ideal dan mengevaluasinya berdasarkan teori hukum atau aturan dan peraturan yang relevan, penelitian ini berupaya menawarkan data seakurat mungkin mengenai objek penelitian.

Penjelasan mengenai apa yang dimaksud dengan polis asuransi tidak terdapat dalam peraturan terkini dalam UU Perasuransian Republik Indonesia (UU No. 40/2014). Satu-satunya sumber yang mendefinisikan suatu kebijakan

---

<sup>4</sup> Yonani, Y. (2019). Pembuktian Unsur Kecakapan dan Kewenangan Para Pihak dalam Transaksi Bisnis ECommerce. *Jurnal Hukum Tri Pantang*, 5(1), 9–20.

adalah KUHD.<sup>5</sup> Sejumlah penyedia asuransi di Indonesia sudah mulai mengiklankan e-Polis, atau polis asuransi elektronik, meskipun tidak ada kerangka hukum yang pasti. Banyak perusahaan asuransi di Indonesia yang menawarkan e-Polis sebagai cara untuk menghemat biaya pencetakan dan operasional.

UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik disahkan pada tanggal 21 April 2008, setelah lembaga legislatif yang berwenang di Indonesia membahas RUU Informasi dan Transaksi Elektronik sejak tahun 1999. Namun pengaturan terkait e-Polis sendiri tidak diatur dalam Undang-Undang tersebut.

Permasalahan antara pihak yang bertanggung jawab dan pihak yang memberikan jaminan sering terjadi dalam praktik. Karena e-Polis belum didukung oleh undang-undang apa pun, maka e-Polis tidak dapat digunakan di pengadilan. Penggunaan e-Polis sangat penting apabila terjadi permasalahan antara penanggung dan tertanggung.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, maka peneliti tertarik untuk mendalami pokok bahasan transaksi asuransi e-commerce dan keabsahannya dalam kaitannya dengan peraturan perundang-undangan seperti berikut ini: UU Perasuransian Republik Indonesia No. 40 Tahun 2014, UU OJK No. 21 Tahun 2011, Peraturan OJK No. 23/POJK.05/2015 tentang Produk Asuransi dan Pemasaran Produk Asuransi, UU Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999, UU Penerangan dan UU Transaksi Elektronik No. 11 tahun 2008, UU Informasi dan Transaksi Elektronik No. 19 tahun 2016, KUHD, dan KUHPperdata.

---

<sup>5</sup> Savitri, N. A. (2019). *Perlindungan Tertanggung Pada Asuransi Jiwa Berdasarkan Undang-Undang No. 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian*. Jurnal Hukum Magnum Opus, 2(2), 162–173.



## **1.2. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah penelitian ini yakni:

1. Bagaimana pengaturan hukum terkait Polis Asuransi Elektronik (e-polis) di Indonesia, yang dibeli melalui transaksi elektronik?
2. Bagaimana perlindungan hukum bagi pemegang Polis Asuransi Elektronik (e-polis) yang dibeli melalui transaksi elektronik dalam hal terjadi sengketa antara para pihak?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini yakni:

1. Untuk menganalisis pengaturan hukum terkait Polis Asuransi Elektronik (e-polis) di Indonesia, terutama yang dibeli melalui transaksi elektronik.
2. Untuk menganalisis perlindungan hukum bagi pemegang Polis Asuransi Elektronik (e-polis) yang dibeli melalui transaksi elektronik dalam hal terjadi sengketa antara para pihak.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

E-polis yang diperoleh melalui transaksi elektronik, menjadi fokus kajian ini, yang secara teoritis berpotensi memajukan pemikiran dan pengetahuan di bidang hukum asuransi dan hukum kontrak.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

a. Bagi Masyarakat

Polis asuransi, dan khususnya e-polis yang dibeli secara online dan dilindungi undang-undang di Indonesia, akan memberikan manfaat bagi masyarakat secara keseluruhan ketika semakin banyak orang yang mendapat edukasi tentang asuransi tersebut.

b. Bagi Perusahaan Asuransi

Perusahaan asuransi dapat memperoleh manfaat dari informasi ini karena memberikan mereka pengetahuan tentang elemen hukum polis elektronik di Indonesia.

### **1.5. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan berikut digunakan untuk menyusun 5 bab yang menyusun tesis ini:

Bab I menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II menguraikan landasan teori dan konseptual dengan rinci tentang perkembangan peraturan asuransi terutama Polis Asuransi Elektronik (e-polis) dan penerapannya di Indonesia. Substansinya mencakup penjabaran sejarah asuransi, konsep Polis Asuransi Elektronik (e-polis), penerapan Polis Asuransi Elektronik (e-polis) di Indonesia, perkembangan Polis Asuransi Elektronik (e-polis) di Indonesia, dan praktek Polis Asuransi Elektronik (e-polis) di masyarakat.

Bab III menguraikan metode penelitian yang digunakan yaitu terdiri dari: jenis penelitian, data yang digunakan:

1. Penelitian Hukum Normatif



Fokus eksklusif studi ini adalah pada peraturan tertulis, studi ini banyak mengambil dari literatur karena mengandalkan data sekunder yang diambil dari perpustakaan.

## 2. Penelitian Hukum Normatif-Empiris

Bahan hukum primer, sekunder, dan tersier merupakan tiga jenis data sekunder yang menjadi penekanan kajian hukum normatif-empiris. Data sekunder tersebut kemudian dikuatkan atau didukung dengan data primer, berupa *interview* dengan narasumber terkait sesuai dengan topik penelitian. Untuk mengetahui populasinya seperti apa, peneliti menggunakan metode non-random sampling yang disebut *Non-Random Purposive Sampling*. Metode ini melibatkan pemilihan sampel berdasarkan sifat-sifat yang telah ditentukan dan selaras dengan tujuan penelitian dengan harapan dapat memberikan solusi terhadap pertanyaan penelitian. Menurut definisi purposive sampling, dua aspek terpenting dari metode ini adalah (1) *non-random sampling* dan (2) kemampuan peneliti dalam mengidentifikasi ciri-ciri khas sesuai dengan tujuan penelitian.

Bab IV menguraikan hasil penelitian terkait pengaturan dan kekuatan pembuktian Polis Asuransi Elektronik (e-polis) terkait penyelesaian sengketa Polis Asuransi Elektronik (e-polis) di Pengadilan, analisis penerapan Polis Asuransi Elektronik (e-polis) dalam perspektif pembuktian perdata, yang akan membahas penyajian bukti dalam proses perdata, alat bukti elektronik dalam perkara perdata, sistem pembuktian perdata, perkembangan bukti elektronik terhadap sistem pembuktian dalam penyelesaian sengketa perdata melalui pengadilan.

Bab 5 merupakan penutup, diuraikan tentang kesimpulan dan saran terhadap masalah yang diuraikan dalam penelitian ini yaitu pengaturan Polis Asuransi Elektronik (e-polis) di Indonesia dan kekuatan pembuktian Polis Asuransi Elektronik (e-polis).

