

Perlindungan Konsumen Asuransi di Indonesia: Antara Mekanisme Pembayaran dan Ketidakpastian Klaim

Antoni Ludfi Arifin✉

Institut STIAMI

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kesenjangan antara kepastian hukum dan ketidakpastian klaim dalam perlindungan konsumen pada industri asuransi di Indonesia. Permasalahan utama terletak pada kompleksitas polis, ketimpangan informasi, serta dominasi interpretasi perusahaan yang berpotensi merugikan konsumen. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui studi literatur terhadap jurnal ilmiah, buku akademik, dan dokumen kebijakan, dengan teknik analisis content analysis untuk mengidentifikasi pola permasalahan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketidakpastian klaim merupakan faktor utama yang menyebabkan rendahnya kepercayaan publik, ditandai dengan keterlambatan dan penolakan klaim yang tidak transparan. Selain itu, klausul baku yang kompleks memperkuat ketimpangan posisi antara konsumen dan perusahaan asuransi. Penelitian ini menemukan bahwa implementasi Service Level Agreement (SLA) dapat menjadi solusi strategis dalam meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kepastian waktu proses klaim. Dengan demikian, perlindungan konsumen memerlukan pendekatan integratif melalui penguatan regulasi, literasi konsumen, serta reformasi tata kelola industri untuk menciptakan sistem asuransi yang adil dan berkelanjutan.

Kata Kunci: perlindungan konsumen; asuransi; ketidakpastian klaim; SLA; kepastian hukum

Abstract

This study aims to analyze the gap between legal certainty and claim uncertainty in consumer protection within the insurance industry in Indonesia. The main issues arise from policy complexity, information asymmetry, and the dominance of insurers' interpretation, which potentially disadvantages consumers. This research employs a descriptive qualitative approach through literature review of academic journals, books, and policy documents, using content analysis to identify key problem patterns. The findings reveal that claim uncertainty is the primary factor contributing to low public trust, as reflected in delays and non-transparent claim rejections. Furthermore, complex standard clauses exacerbate the imbalance between consumers and insurance companies. The study identifies the implementation of Service Level Agreement (SLA) as a strategic solution to enhance transparency, accountability, and timeliness in claim processes. Therefore, consumer protection requires an integrative approach involving regulatory strengthening, consumer literacy improvement, and governance reform to establish a fair and sustainable insurance system.

Keywords: *consumer protection; insurance; claim uncertainty; SLA; legal certainty*

Copyright (c) 2026 Antoni Ludfi Arifin

✉ Corresponding author :

Email Address : ludfi@antoniludfi.com

PENDAHULUAN

Industri asuransi merupakan salah satu pilar penting dalam sistem keuangan modern yang berfungsi memberikan perlindungan terhadap risiko ekonomi Masyarakat (Rahma et al., 2025; Fadillah & Kurniawati, 2025). Dalam konteks ini, keberadaan asuransi tidak hanya berperan sebagai instrumen mitigasi risiko, tetapi juga sebagai mekanisme distribusi kerugian yang berkeadilan (Purwaningsih & Catur, 2025; Alfian et al., 2025). Namun demikian, hubungan antara perusahaan asuransi dan konsumen seringkali diwarnai oleh ketimpangan informasi dan kompleksitas produk, yang berpotensi merugikan konsumen (Hidayah, 2024; Alya & Sativa, 2025; Roesnia et al., 2025). Kondisi ini menegaskan pentingnya perlindungan konsumen dalam industri asuransi sebagai bagian dari upaya menciptakan kepercayaan publik dan stabilitas sektor keuangan (Tarmum & Marlyna, 2023; Nurainiyah et al., 2024)

Secara normatif, perlindungan konsumen asuransi di Indonesia telah diatur dalam berbagai regulasi, termasuk Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian (Subagiyo & Salviana, 2016; Anisa et al., 2023). Regulasi tersebut menegaskan bahwa konsumen memiliki hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur, serta hak untuk mendapatkan perlakuan yang adil dalam transaksi jasa keuangan. Selain itu, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) juga telah mengeluarkan berbagai kebijakan untuk memperkuat perlindungan konsumen, termasuk prinsip transparansi dan keadilan dalam penyusunan polis asuransi (Putra & Kurniawan, 2025; Ulhaq, 2025; OJK, 2023). Meskipun demikian, keberadaan regulasi tersebut belum sepenuhnya mampu menjamin kepastian hukum bagi konsumen dalam praktiknya.

Permasalahan utama dalam perlindungan konsumen asuransi terletak pada ketidakpastian dalam proses klaim (Pasaribu & Siallagan, 2025). Banyak kasus menunjukkan bahwa konsumen mengalami kesulitan dalam mengajukan klaim, baik karena adanya klausul polis yang tidak dipahami secara menyeluruh maupun karena interpretasi sepihak dari perusahaan Asuransi (Harahap & Sativa, 2025; Aurelia & Susanti, 2025). Penelitian oleh Febriyanti et al., 2025 menunjukkan bahwa sebagian besar sengketa asuransi di Indonesia berkaitan dengan penolakan klaim yang dianggap tidak sesuai dengan ketentuan polis. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara hak normatif konsumen dan implementasi tanggung jawab perusahaan asuransi.

Ketidakpastian klaim juga dipengaruhi oleh adanya klausul baku dalam polis asuransi yang seringkali disusun secara kompleks dan sulit dipahami oleh konsumen (Rambe & Sekarayu, 2022). Dalam perspektif hukum perlindungan konsumen, klausul baku yang merugikan konsumen seharusnya dapat dibatalkan atau dianggap tidak berlaku (Lilawati, 2025). Namun dalam praktiknya, konsumen seringkali berada dalam posisi yang lemah karena tidak memiliki daya tawar dalam menentukan isi perjanjian. Fenomena ini sejalan dengan teori *information asymmetry* yang dikemukakan oleh Akerlof (1970), di mana pelaku usaha memiliki keunggulan informasi dibandingkan konsumen, sehingga menciptakan ketidakseimbangan dalam hubungan kontraktual.

Selain faktor kontraktual, permasalahan perlindungan konsumen asuransi juga berkaitan dengan aspek kelembagaan dan pengawasan (Fadhila et al., 2025). Meskipun OJK memiliki kewenangan dalam mengawasi industri jasa keuangan,

efektivitas pengawasan terhadap praktik asuransi masih menghadapi berbagai tantangan, termasuk keterbatasan sumber daya dan kompleksitas produk keuangan. Hidayah, (2024) menunjukkan bahwa perlindungan konsumen dalam sektor digital dan jasa keuangan masih menghadapi kendala dalam implementasi regulasi, terutama dalam hal transparansi dan keamanan informasi. Hal ini menunjukkan bahwa penguatan kelembagaan menjadi faktor kunci dalam meningkatkan efektivitas perlindungan konsumen.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa perlindungan konsumen asuransi di Indonesia masih menghadapi tantangan signifikan antara kepastian hukum dan ketidakpastian klaim. Kebaruan (*novelty*) penelitian ini terletak pada pendekatan integratif yang menggabungkan analisis hukum, ekonomi, dan digitalisasi dalam melihat perlindungan konsumen asuransi secara komprehensif. Penelitian ini menekankan bahwa upaya perlindungan konsumen tidak hanya memerlukan penguatan regulasi, tetapi juga peningkatan transparansi, literasi konsumen, serta reformasi mekanisme klaim yang lebih adil dan akuntabel. Dengan demikian, perlindungan konsumen asuransi tidak hanya menjadi kewajiban hukum, tetapi juga prasyarat utama dalam membangun kepercayaan dan keberlanjutan industri asuransi di Indonesia.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan fokus pada analisis perlindungan konsumen dalam industri asuransi di Indonesia, khususnya terkait kesenjangan antara kepastian hukum dan ketidakpastian klaim. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggali fenomena secara mendalam melalui interpretasi terhadap data sekunder yang bersifat kompleks dan kontekstual (Creswell & Creswell, 2018). Penelitian ini juga mengadopsi pendekatan konseptual untuk menelaah hubungan antara regulasi, praktik bisnis asuransi, serta perlindungan hak konsumen. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi literatur (*library research*) terhadap jurnal ilmiah bereputasi, buku akademik, serta dokumen kebijakan dari lembaga resmi seperti OJK. Metode studi literatur digunakan karena efektif dalam mengidentifikasi pola, tren, dan kesenjangan penelitian dalam suatu bidang kajian (Snyder, 2019). Dengan demikian, penelitian ini mengandalkan data sekunder yang valid dan terverifikasi untuk memperoleh gambaran komprehensif mengenai perlindungan konsumen asuransi.

Analisis data dilakukan secara deskriptif-analitis dengan menggunakan teknik content analysis untuk mengidentifikasi pola permasalahan, seperti ketidakjelasan klausul polis, penolakan klaim, serta lemahnya transparansi informasi. Teknik ini memungkinkan peneliti untuk menafsirkan data secara sistematis melalui proses kategorisasi dan interpretasi makna (Elo & Kyngäs, 2008). Selanjutnya, analisis diarahkan untuk mengkaji kesenjangan antara hak konsumen dan tanggung jawab perusahaan asuransi, serta merumuskan strategi perlindungan konsumen yang lebih berkeadilan. Validitas data dijaga melalui triangulasi sumber dengan membandingkan berbagai literatur dan hasil penelitian sebelumnya guna memastikan konsistensi dan kredibilitas temuan (Flick, 2018). Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan mampu menghasilkan analisis yang mendalam dan relevan dalam menjawab permasalahan perlindungan konsumen asuransi di Indonesia.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kesenjangan Implementatif: Ketidakpastian Klaim dalam Praktik Asuransi

Hasil analisis menunjukkan bahwa ketidakpastian klaim merupakan problem utama dalam perlindungan konsumen asuransi di Indonesia (Kushertin et al., 2024; Solichin, 2025), yang mencerminkan kesenjangan antara norma hukum dan praktik implementatif (Pasaribu & Siallagan, 2025). Dalam berbagai kasus, keterlambatan bahkan kegagalan pembayaran klaim menjadi fenomena yang meresahkan (Safi'i et al. 2024), sehingga bertentangan dengan tujuan utama asuransi sebagai mekanisme perlindungan risiko. Studi empiris menunjukkan bahwa banyak klaim tidak dibayarkan tepat waktu, yang menandakan adanya ketidakpatuhan perusahaan asuransi terhadap kewajiban kontraktualnya (Siregar & Satino, 2024). Kondisi ini memperlihatkan bahwa kepastian hukum yang secara normatif telah diatur belum sepenuhnya terwujud dalam praktik.

Ketidakpastian klaim tersebut tidak dapat dilepaskan dari kompleksitas produk asuransi dan penggunaan klausul baku yang seringkali merugikan konsumen (Arum & Yusuf, 2024; Roesnia et al., 2024). Dalam praktiknya, polis asuransi disusun secara sepihak oleh perusahaan dengan bahasa teknis yang sulit dipahami, sehingga konsumen tidak memiliki posisi tawar yang seimbang (Rohmani, 2019; Deviana, 2022)). Penelitian menunjukkan bahwa klausul standar dalam kontrak asuransi seringkali diterapkan secara tidak adil dan berdampak pada kegagalan pembayaran klaim (Syarifudin et al., 2019; Santyaningtyas, 2007). Hal ini memperkuat adanya ketimpangan struktural dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha.

Selain itu, fenomena penolakan klaim juga menjadi sumber utama sengketa dalam industri Asuransi (Sinaga, 2022; Purnomo & Syailendra, 2024). Sengketa klaim asuransi, khususnya pada asuransi jiwa, merupakan salah satu bentuk konflik yang paling sering terjadi dalam sektor jasa keuangan (Rose, 2025). Dalam banyak kasus, penolakan klaim didasarkan pada interpretasi sepihak perusahaan terhadap klausul polis, sehingga merugikan konsumen (Hasyiyati & Triadi, 2025; Pasaribu & Siallagan, 2025). Hal ini menunjukkan bahwa ketidakpastian klaim tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga berkaitan dengan aspek interpretasi hukum kontrak (Rahayudin, 2025).

Kesenjangan antara kepastian hukum dan praktik menunjukkan bahwa perlindungan konsumen asuransi masih berada dalam tahap yang belum optimal (Ansany & Kansil 2024; Noor & Zulkifli, 2025). Oleh karena itu, diperlukan pendekatan sistemik yang tidak hanya berfokus pada regulasi, tetapi juga pada perbaikan tata kelola industri dan peningkatan kapasitas konsumen.

Pembayaran Klaim yang Lebih Cepat: sebagai Nilai "Jual"

Asuransi memiliki *Service Level Agreement* (SLA) atau batas waktu pemrosesan klaim (Harsoyo & Karlina, 2025; Riyadi, 2022).), yang umumnya tidak melebihi batas waktu tertentu (misalnya 3 hingga 14 hari kerja). Selama dokumen pendukung lengkap dan data klaim valid, proses pembayaran klaim dapat berjalannya dengan cepat dan efisien (Hafidz et al., 2025). Ketaatan terhadap regulasi dalam pembayaran klaim asuransi di Indonesia mampu menjembatani celah yang ada dengan mengkaji pengaruh aspek kontraktual serta regulasi dalam menjamin perlindungan konsumen (Siregar & Satino, 2024). Pembayaran klaim yang lambat atau penolakan klaim dapat berdampak pada reputasi perusahaan (Aslamiyah Nst & Siregar, 2024). Dalam perspektif manajemen modern, pembayaran klaim yang cepat tidak hanya berfungsi

sebagai kewajiban kontraktual, tetapi juga sebagai value proposition utama dalam industri asuransi.

Salah satu instrumen strategis yang dapat digunakan adalah penerapan Service Level Agreement (SLA) dalam proses klaim (Pranata et al., 2025). SLA merupakan kesepakatan yang ditetapkan dalam suatu perusahaan sebagai standar mutu layanan yang diukur melalui durasi dari tahapan awal hingga akhir (Putransyah, 2024), sehingga kecepatan ini mampu mengurangi ketidakpastian klaim yang selama ini menjadi sumber utama ketidakpercayaan konsumen. Studi menunjukkan bahwa penyebab keterlambatan bahkan penolakan antara lain disebabkan dokumen tidak lengkap; klaim tidak termasuk dalam klausula pertanggungan; terlambat atau terlalu cepat mengajukan klaim; polis tidak aktif, mati atau lapse Purnomo & Syailendra, 2024). Dengan adanya SLA, perusahaan memiliki komitmen eksplisit yang dapat dievaluasi secara objektif.

Lebih lanjut, SLA juga memiliki implikasi strategis sebagai nilai "jual" dalam persaingan industri Asuransi (Handayani, 2017). Penelitian menunjukkan bahwa SLA merupakan instrumen penting untuk menjamin kualitas layanan dan meningkatkan kepercayaan pelanggan dalam berbagai sektor layanan (Nicolazzo et al., 2024); menjadi bentuk komitmen layanan yang memengaruhi kualitas dan kecepatan pelayanan kepada konsumen (Iftiani, 2022). Dalam konteks industri jasa, termasuk asuransi, SLA tidak hanya menjadi alat pengendalian operasional, tetapi juga berperan strategis dalam membangun kepercayaan konsumen melalui kepastian waktu dan transparansi layanan. implementasi SLA yang efektif mampu meningkatkan persepsi nilai layanan, sehingga menjadi keunggulan kompetitif (value proposition) dalam menghadapi persaingan industri (Putransyah, 2024).

Pada akhirnya, mekanisme klaim berbasis SLA dapat menjadi solusi integratif dalam menjawab permasalahan ketidakpastian klaim di Indonesia. Dengan menggabungkan standar waktu, transparansi informasi, serta akuntabilitas proses, SLA mampu menciptakan sistem klaim yang lebih adil dan terpercaya. Oleh karena itu, perusahaan asuransi perlu menjadikan SLA sebagai bagian dari strategi utama dalam meningkatkan kualitas layanan, membangun kepercayaan konsumen, dan memastikan keberlanjutan bisnis di tengah persaingan industri yang semakin kompleks.

SIMPULAN

Perlindungan konsumen dalam industri asuransi di Indonesia masih menghadapi kesenjangan signifikan antara kepastian hukum secara normatif dan praktik implementatif, khususnya dalam proses klaim. Meskipun regulasi telah mengatur hak konsumen secara jelas, realitas menunjukkan adanya ketidakpastian akibat kompleksitas polis, klausul baku yang tidak transparan, serta dominasi interpretasi sepihak perusahaan. Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa ketidakpastian klaim menjadi faktor utama rendahnya kepercayaan publik terhadap industri asuransi. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan integratif yang mencakup penguatan regulasi, peningkatan literasi konsumen, serta reformasi tata kelola industri. Implementasi SLA terbukti menjadi solusi strategis dalam menciptakan kepastian waktu, transparansi, dan akuntabilitas proses klaim. Dengan demikian, perlindungan konsumen tidak hanya berfungsi sebagai kewajiban hukum, tetapi juga sebagai instrumen strategis dalam membangun kepercayaan, meningkatkan daya saing, dan menjamin keberlanjutan industri asuransi di Indonesia.

Referensi :

- Akerlof, G. A. (1970). The market for "lemons": Quality uncertainty and the market mechanism. *The Quarterly Journal of Economics*, 84(3), 488–500. <https://doi.org/10.2307/1879431>
- Alfian, M. F., Azwandi, A. Y., & Kurniati. (2025). Falsafah dan hikmah asuransi: Perspektif filosofis dan etis dalam perlindungan risiko. *Al-Istinbath: Jurnal Ilmu Hukum dan Hukum Keluarga Islam*, 2(1). <https://doi.org/10.71242/3n83rp30>
- Alya, T. D., & Sativa, A. (2025). Analisis hukum terhadap penerapan prinsip transparansi dalam pemasaran produk asuransi (Studi kasus pada PT. Generali Medan). *Rewang Rencang: Jurnal Hukum Lex Generalis*, 6(4). <https://doi.org/10.56370/jhlg.v6i4.1604>
- Anisa, D., Ariyanti, O., Asari, A., & Hidayat, M. (2023). Perlindungan hukum pemegang polis asuransi dalam membayar klaim asuransi. *El-Qanuniy: Jurnal Ilmu-Ilmu Kesyariahan dan Pranata Sosial*, 9(1). <https://doi.org/10.24952/el-qanuniy.v9i1.7793>
- Ansany, W. F., & Kansil, C. S. T. (2024). Tinjauan kepastian hukum terhadap pemegang polis asuransi unit link berdasarkan hukum positif di Indonesia. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 9(9). <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v9i9.16519>
- Arum, D. W., & Yusuf, H. (2024). Analisis perlindungan konsumen terhadap dicantumkannya klausula baku dalam perjanjian. *JICN: Jurnal Intelek dan Cendekiawan Nusantara*, 1(2). <https://jicnusantara.com/index.php/jicn/article/view/170/>
- Aslamiyah Nst, S. B., & Siregar, M. F. (2024). Kedudukan hukum pemegang polis asuransi dan tanggung jawab moral dan hukum perusahaan asuransi terhadap konsumen. *INNOVATIVE: Journal of Social Science Research*, 4(3), 16565–16582. <https://doi.org/10.31004/innovative.v4i3.12561>
- Aurelia, R. V., & Susanti, C. (2025). Pertanggungjawaban hukum perusahaan asuransi kepada tertanggung dalam hal gagal bayar. *Jurnal Kertha Semaya*, 13(12), 2742–2755. <https://doi.org/10.24843/KS.2025.v13.i12.p03>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- Deviana, V. (2022). Akibat hukum pencantuman klausul eksonerasi pada polis asuransi. *Jurnal Education and Development*, 10(2). <https://doi.org/10.37081/ed.v10i2.3680>
- Elo, S., & Kyngäs, H. (2008). The qualitative content analysis process. *Journal of Advanced Nursing*, 62(1), 107–115. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2007.04569.x>
- Fadhila, D. S., Firdausi, R. R. K., Melati, C. A., Sholekhah, A., Toyiba, S. N., & Artama, M. N. F. (2025). Perlindungan konsumen dalam kasus gagal bayar polis asuransi Jiwasraya: Analisis regulasi dan peran OJK. *Hukum Inovatif: Jurnal Ilmu Hukum Sosial dan Humaniora*, 2(3), 254–264. <https://doi.org/10.62383/humif.v2i3.2016>
- Fadillah, F. E., & Kurniawati, F. (2025). Prospek dan tantangan dalam perkembangan asuransi syariah di Indonesia. *Journal of Sharia Banking*, 6(1). <https://doi.org/10.24952/jsb.v6i1.11019>
- Febriyanti, E., Widiarty, W. S., & Tehupeior, A. (2024). Perlindungan hukum terhadap tertanggung dalam bentuk penolakan klaim polis asuransi yang telah diberikan ke Otoritas Jasa Keuangan. *Action Research Literate*, 8(5). <https://doi.org/10.46799/ar.v8i5.351>
- Flick, U. (2018). *An Introduction to Qualitative Research* (6th ed.). <https://uk.sagepub.com/en-gb/eur/an-introduction-to-qualitative-research/book261109>
- Handayani, S. (2017). Pengaruh penyelesaian klaim asuransi terhadap pencapaian target penjualan produk asuransi AJB Bumiputera 1912 Cabang Bengkulu. *EKOMBIS Review: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 5(1). <https://doi.org/10.37676/ekombis.v5i1.332>
- Harahap, F. H., & Sativa, A. (2025). Larangan pembatalan klaim sepihak oleh perusahaan asuransi perspektif masalah mursalah (Studi putusan MK No. 83/PUU-XXII/2024).

- Riwayat: Educational Journal of History and Humanities, 8(3), 4012–4021. <https://doi.org/10.24815/jr.v8i3.48302>
- Harsoyo, N. P. C., & Karlina, N. (2025). Pelaksanaan manajemen klaim jaminan hari tua (JHT) BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bandung Suci. PERMANA: Jurnal Perpajakan, Manajemen, dan Akuntansi, 16(2). <https://doi.org/10.24905/permana.v16i2.721>
- Hasyiyati, A., & Triadi, I. (2025). Teori penemuan hukum dalam perspektif konstitusional: Kajian kritis putusan MK No. 83/PUU-XXII/2024. Jurnal Analisis Hukum dan Kebijakan, 6(4). <https://ejournals.com/ojs/index.php/jahk/article/view/4317>
- Hidayah, D. (2024). Hak dan kewajiban konsumen dalam asuransi perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen. JURIH: Jurnal Ilmu Hukum, 3(1). <https://jurnal.iaih.ac.id/index.php/JURIH/article/view/1446>
- Hafizd, J. Z., Al-Hanif, E., Khoirudin, A., & Fatakh, A. (2025). Pengelolaan dana tabarru dan proses klaim asuransi kesehatan syariah pada Bank Muamalat Cabang Sumber. Jurnal Manajemen dan Bisnis Ekonomi, 3(4), 210–225. <https://doi.org/10.54066/jmbe-itb.v3i4.3590>
- Iftiani, N. (2022). Analysis of the implementation of service level agreement (SLA) in financing services. Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi dan Keuangan, 3(3), 721–726. <https://doi.org/10.53697/emak.v3i3.580>
- Kushertin, J., Abadi, S., & Daim, N. A. (2024). Perlindungan hukum bagi konsumen dalam kasus gagal bayar klaim asuransi di Indonesia. Jurnal Magister Hukum “Law and Humanity”, 2(1), 59–78. <https://doi.org/10.37504/lh.v2i1.609>
- Lilawati. (2025). Perlindungan hukum konsumen terhadap pelanggaran hak-hak konsumen atas penerapan klausula baku dalam perjanjian pengikat jual beli. Semarang Law Review, 6(2). <https://doi.org/10.26623/slr.v6i2.10618>
- Nicolazzo, S., Nocera, A., & Pedrycz, W. (2024). Service level agreements and security SLA: A comprehensive survey. Journal of Network and Computer Applications. <https://arxiv.org/abs/2405.00009>
- Noor, T., & Zulkifli, S. (2025). Perlindungan hukum konsumen dalam layanan asuransi digital: Tinjauan yuridis atas tantangan regulasi di Indonesia. *Wajah Hukum*, 9(2), 687–694. <https://doi.org/10.33087/wjh.v9i2.1969>
- Nurainiyah, N., Astawa, I. K., & Setiady, T. (2024). Perlindungan hukum bagi pemegang polis dalam konteks pengalihan liabilitas dan restrukturisasi asuransi berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang perasuransian. UNES Law Review, 7(1). <https://doi.org/10.31933/unesrev.v7i1>
- OJK. (2023). Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2023 tentang perlindungan konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan. Otoritas Jasa Keuangan. <https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Documents/Pages/Pelindungan-Konsumen-dan-Masyarakat-di-Sektor-Jasa-Kuangan/POJK%2022%20Tahun%202023%20Pelindungan%20Konsumen%20dan%20Masyarakat%20di%20Sektor%20Jasa%20Kuangan.pdf>
- Pasaribu, Y. O. F., & Siallagan, H. (2025). Analisis perlindungan hukum bagi tertanggung yang mengalami penolakan klaim asuransi jiwa. Journal of Innovative and Creativity, 5(3), 32916–32923. <https://doi.org/10.31004/joecy.v5i3.4974>
- Purnomo, F. B., & Syailendra, M. R. (2024). Analisis faktor-faktor penyebab sengketa klaim asuransi dan penegakan hukumnya. INNOVATIVE: Journal of Social Science Research, 4(2), 4297–4312. <https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/6801>
- Purwaningsih, N., & Catur, R. (2023). Risiko hukum perusahaan mengabaikan legalitas asuransi dalam kegiatan bisnis. UNES Law Review, 5(4). <https://doi.org/10.31933/unesrev.v5i4>
- Putra, K. K. D., & Kurniawan, G. A. (2025). Celah hukum dalam POJK No. 22 Tahun 2023:

- Risiko multitafsir dan dampaknya bagi pelaku usaha jasa keuangan. *Judge: Jurnal Hukum*, 6(3). <https://doi.org/10.54209/judge.v6i03.1604>
- Putransyah, S. N. (2024). Pengaruh peningkatan kualitas layanan terhadap service level agreement (SLA) pada Bank BRI KC Kendal. *KNOWLEDGE: Jurnal Inovasi Hasil Penelitian dan Pengembangan*, 4(1). <https://doi.org/10.51878/knowledge.v4i1.2980>
- Pranata, D., Hamid, M. I., & Dzariyat, Y. (2025). Proyek sistem informasi pengajuan klaim asuransi jiwa berbasis web pada Asuransi Syariah Takaful Keluarga (Skripsi sarjana). Universitas Nusa Mandiri. <https://repository.nusamandiri.ac.id/repo/files/262770/download/Proyek-Sistem-Informasi-Pengajuan-Klaim-Asuransi-Jiwa-Berbasis-Web-Pada-Asuransi-Syariah-Takaful-Keluarga.pdf>
- Rahma, A. K., Basworo, H., Wulandari, M. M., & Suyadi. (2025). Perlindungan hukum atas perbuatan melawan hukum perusahaan asuransi dalam penolakan klaim asuransi jiwa PT. Asuransi Allianz Life Indonesia (Studi putusan Nomor 23/Pdt.G.S/2024/PN Mdn). *Soedirman Law Review*, 7(2). <https://doi.org/10.20884/1.slr.2025.7.2.16102>
- Rambe, S. H., & Sekarayu, P. (2022). Perlindungan hukum nasabah atas gagal klaim asuransi akibat ketidaktransparanan informasi polis asuransi. *Jurnal USM Law Review*, 5(1). <https://doi.org/10.26623/julr.v5i1.4073>
- Riyadi, S. (2022). Mekanisme klaim asuransi jiwa nasabah pembiayaan produktif di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kota Palangka Raya 1 (Skripsi sarjana). Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya. <https://digilib.uin-palangkaraya.ac.id/5065/1/SKRIPSI%20Said%20Riyadi%20%26%201704110177.pdf>
- Roesnia, O. A., Zahra, T. A., 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>
- Rahayudin. (2025). Perlindungan hukum pemegang polis BLife Plan MultiPro dari ketidakpastian pembayaran uang asuransi di akhir kontrak. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora*, 4(4), 13-24. <https://doi.org/10.55606/jurrish.v4i4.6132>
- Rohmani, D. L. (2019). Akibat hukum pemberlakuan klausula baku dalam polis asuransi perspektif KUH Perdata dan perjanjian syariah (Studi di PT. Prudential Life Assurance Gresik) (Skripsi sarjana). Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. <http://etheses.uin-malang.ac.id/17124/1/15220002.pdf>
- Rose, D. V. (2025). Perlindungan hukum nasabah asuransi dalam penyelesaian sengketa klaim asuransi (Skripsi sarjana). Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/88361/1/11210480000_180_DESIREE%20VIRGINIA%20ROSE.pdf
- Santyaningtyas, A. C. (2007). Perlindungan hukum bagi konsumen terhadap perjanjian baku pada polis standar asuransi kebakaran di Indonesia (Studi di PT. Asuransi Allianz Utama Indonesia Cabang Bandung) (Skripsi sarjana). Universitas Brawijaya. <https://repository.ub.ac.id/id/eprint/109878/1/050703068.pdf>
- Sinaga, D. A. T. (2022). Penyelesaian sengketa akibat penolakan klaim asuransi all risk (Studi kasus putusan Nomor 88/Pdt.G/2018/PN Jkt.Utr.) (Skripsi sarjana). Universitas Krisnadwipayana. <https://repository.hukumunkris.id/index.php?p=fstream-pdf&fid=133&bid=4123>
- Siregar, R. N. A., & Satino. (2024). Urgensi kepatuhan hukum dalam pemenuhan klaim asuransi di Indonesia: Perspektif kontraktual dan implikasinya. *Jurnal USM Law Review*, 7(3). <https://doi.org/10.26623/julr.v7i3.10336>
- Snyder, H. (2019). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 104, 333-339.

<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.07.039>

- Syaifudin, A., Anadi, Y. R., & Heriawanto, B. K. (2019). Eksistensi doktrin *contra proferentem rule* dalam klaim asuransi. Dalam *Prosiding Konferensi Nasional Asosiasi Pengajar Hukum Keperdataan (APHK) VI* (Bandung, 22-24 Oktober 2019). <https://hukumperdata.id/wp-content/uploads/2022/09/ProsidingUNISBA-aut8.pdf>
- Syafi'i, A. D., Widiyanto, A. P., Friyadhi, N. F., Dewi, U. K., Fadilla, D. A., Lubis, T., & Ramadhani, D. A. (2024). Tanggung jawab hukum perusahaan asuransi jiwa terhadap kegagalan pembayaran klaim asuransi jiwa Bakrie. *Jurnal Panorama Hukum*, 9(1). <https://doi.org/10.21067/jph.v9i1.9488>
- Solichin, R. A. (2025). Rekonstruksi regulasi perlindungan hukum nasabah asuransi jiwa terhadap gagal bayar asuransi berbasis kepastian hukum yang berkeadilan (Disertasi doktoral). Universitas Islam Sultan Agung Semarang. https://repository.uinissula.ac.id/40196/1/Program%20Doktor%20Ilmu%20Hukum_10302200218_fullpdf.pdf
- Subagiyo, D. T., & Salviana, F. M. (2016). *Hukum asuransi*. PT Revka Petra Media. <https://erepository.uwks.ac.id/5191/1/Buku%20Hukum%20Asuransi.pdf>
- Tarmum, H., & Marlyna, H. (2023). Implementasi dan penguatan lembaga perlindungan konsumen nasabah asuransi. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 8(4). <https://jurnal.syntaxliterate.co.id/index.php/syntax-literate/article/download/11738/7415>
- Ulhaq, D. I. D. (2025). Analisis perlindungan hukum nasabah pemegang polis asuransi pasca pencabutan izin usaha oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) (Skripsi sarjana). Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/71878/1/21103040100_BAB-I_IV-atau-V_DAFTAR-PUSTAKA.pdf