

**PERAN PIALANG ASURANSI DALAM PENYELESAIAN SENGKETA
WANPRESTASI PERUSAHAAN ASURANSI BERDASARKAN
PRINSIP PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Afadya Faisal Dhio Auli¹, M. Fakh², Budiyo³

^{1,2,3}Fakultas Hukum Universitas Lampung

Email: faisaldhioo@gmail.com

Abstrak

Pialang asuransi memiliki posisi strategis sebagai intermediari antara konsumen dan perusahaan asuransi yang seharusnya dapat berperan dalam penyelesaian sengketa wanprestasi. Penelitian ini mengkaji peran pialang asuransi dalam menyelesaikan sengketa wanprestasi perusahaan asuransi ditinjau dari perspektif perlindungan konsumen. Penelitian menggunakan metode hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan, pendekatan kasus, dan pendekatan teoretis. Kasus gugatan wanprestasi terhadap AJB Bumiputera 1912 oleh 44 pemegang polis senilai Rp 679 juta menjadi contoh empiris minimnya peran pialang dalam advokasi konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pialang asuransi belum optimal menjalankan fungsi perlindungan konsumen karena keterbatasan regulasi yang mengatur kewajibannya dalam penyelesaian sengketa, konflik kepentingan dengan perusahaan asuransi, dan lemahnya mekanisme pengawasan. Pialang asuransi seharusnya berperan sebagai mediator, advokat konsumen, dan penyedia informasi dalam proses penyelesaian sengketa wanprestasi berdasarkan prinsip keseimbangan, transparansi, dan keadilan sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Diperlukan penguatan regulasi yang mewajibkan pialang asuransi untuk aktif mendampingi konsumen dalam penyelesaian sengketa dan mekanisme pengawasan yang lebih ketat terhadap praktik pialang asuransi.

Kata Kunci: *Pialang Asuransi, Wanprestasi, Penyelesaian Sengketa, Perlindungan Konsumen, Perusahaan Asuransi*

1. LATAR BELAKANG

Industri asuransi di Indonesia mengalami perkembangan pesat seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya perlindungan terhadap risiko. Perusahaan asuransi menawarkan berbagai produk yang menjanjikan perlindungan finansial bagi konsumen terhadap berbagai risiko kehidupan.¹ Namun, dalam praktiknya tidak jarang terjadi sengketa antara konsumen dengan perusahaan asuransi, khususnya terkait dengan wanprestasi atau tidak dipenuhinya kewajiban kontraktual oleh perusahaan asuransi. Wanprestasi dapat berupa penolakan klaim tanpa alasan yang jelas, keterlambatan pembayaran klaim, pembayaran klaim yang tidak sesuai dengan perjanjian, atau bahkan tidak membayar klaim sama sekali meskipun telah memenuhi persyaratan. Salah satu kasus wanprestasi yang cukup signifikan adalah gugatan yang diajukan oleh 44 pemegang polis terhadap AJB Bumiputera 1912 dengan nilai kerugian mencapai Rp 679 juta. Kasus ini mencerminkan permasalahan sistemik dalam industri asuransi di Indonesia, dimana konsumen seringkali berada dalam posisi yang lemah ketika berhadapan dengan perusahaan asuransi. Para pemegang polis mengalami kesulitan dalam mendapatkan haknya meskipun telah membayar premi secara rutin dan memenuhi seluruh

¹ Alsakinah, Reni, and Muhammad Iqbal Fasa. "perkembangan asuransi syariah indonesia pada masa pandemi covid-19." *Jurnal Dinamika Ekonomi Syariah* 9.2 (2022): 111-121.

kewajiban kontraktual. Kondisi ini menunjukkan adanya ketimpangan posisi tawar antara konsumen dan perusahaan asuransi, dimana konsumen kerap tidak memiliki pengetahuan yang memadai tentang produk asuransi dan mekanisme penyelesaian sengketa.²

Dalam konteks hubungan antara konsumen dan perusahaan asuransi, terdapat pihak intermediari yang seharusnya dapat menjembatani kepentingan kedua belah pihak, yaitu pialang asuransi atau broker asuransi. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, pialang asuransi adalah perusahaan yang memberikan jasa keperantaraan dalam penutupan asuransi dan penanganan penyelesaian ganti rugi asuransi dengan bertindak untuk kepentingan tertanggung. Secara teoretis, pialang asuransi memiliki peran penting dalam melindungi kepentingan konsumen karena bertindak sebagai representasi konsumen dalam berhubungan dengan perusahaan asuransi.³ Namun dalam praktiknya, peran pialang asuransi dalam penyelesaian sengketa wanprestasi masih belum optimal. Banyak konsumen yang tidak mendapatkan pendampingan memadai dari pialang asuransi ketika mengalami permasalahan dengan perusahaan asuransi. Bahkan dalam beberapa kasus, pialang asuransi justru cenderung membela kepentingan perusahaan asuransi daripada konsumen, padahal secara legal pialang asuransi seharusnya bertindak untuk kepentingan tertanggung. Kondisi ini menimbulkan pertanyaan mengenai efektivitas peran pialang asuransi dalam sistem perlindungan konsumen di Indonesia.⁴

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) memberikan landasan hukum bagi perlindungan konsumen di Indonesia dengan prinsip-prinsip keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Dalam konteks asuransi, konsumen memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang jelas dan benar, hak untuk mendapatkan ganti rugi, dan hak untuk diperlakukan secara adil.⁵ Namun implementasi prinsip-prinsip perlindungan konsumen ini dalam industri asuransi masih menghadapi berbagai kendala, terutama dalam hal asimetri informasi dan ketimpangan posisi tawar. Peran pialang asuransi dalam penyelesaian sengketa wanprestasi menjadi sangat penting karena pialang memiliki pengetahuan teknis mengenai produk asuransi, memahami klausul-klausul polis, dan memiliki akses kepada perusahaan asuransi. Dalam penyelesaian sengketa, pialang asuransi seharusnya dapat berperan sebagai mediator yang memfasilitasi komunikasi antara konsumen dan perusahaan asuransi, sebagai advokat yang membela kepentingan konsumen, dan sebagai penyedia informasi yang membantu konsumen memahami hak-haknya. Namun realitas menunjukkan bahwa peran-peran tersebut belum terlaksana secara optimal, sehingga banyak konsumen yang harus berjuang sendiri dalam menyelesaikan sengketa dengan perusahaan asuransi.⁶

Permasalahan mengenai peran pialang asuransi ini menjadi semakin krusial mengingat kompleksitas produk asuransi dan kesulitan konsumen awam dalam memahami ketentuan-ketentuan teknis dalam polis asuransi. Ketika terjadi wanprestasi oleh perusahaan asuransi, konsumen memerlukan pendampingan profesional untuk dapat menyelesaikan sengketa secara efektif. Minimnya peran pialang asuransi dalam penyelesaian sengketa dapat mengakibatkan

² Octavus, Christoforus, and I. Gede Adiputra. "Pengaruh struktur modal dan ukuran perusahaan terhadap nilai perusahaan asuransi di Indonesia." *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan* 2.4 (2020): 873-879.

³ Ganie, A. Junaidi, and S. H. Se. *Hukum Asuransi Indonesia*. Sinar Grafika, 2023.

⁴ Lestari, Helsa Titania, and Debby Chyntia Ovami. "Pengaruh corporate governance terhadap tax avoidance pada perusahaan asuransi di Indonesia." *Journal of Trends Economics and Accounting Research* 1.1 (2020): 1-6.

⁵ Prasetyo, Sigit, Ichsan Widi Utomo, and Rindana Intan Emeilia. "Strategi Bauran Humas dalam Membangun Citra Positif Asosiasi Perusahaan Pialang Asuransi dan Reasuransi Indonesia." *JKOMDIS: Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Media Sosial* 3.3 (2023): 678-684.

⁶ Lubis, Rusdi Hamka. "Sistem Prosedur Pialang Asuransi Syariah Berbasis Digital di Indonesia." *Journal Al-Tasyree: Jurnal Bisnis, Keuangan dan Ekonomi Syariah* 1.01 (2021). 1-10

konsumen kehilangan haknya atau terpaksa menempuh jalur litigasi yang memakan biaya dan waktu.⁷ Oleh karena itu, kajian mengenai peran pialang asuransi dalam penyelesaian sengketa wanprestasi berdasarkan prinsip perlindungan konsumen menjadi sangat relevan dan penting untuk dilakukan. Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penelitian ini berupaya untuk menganalisis peran pialang asuransi dalam penyelesaian sengketa wanprestasi perusahaan asuransi berdasarkan prinsip perlindungan konsumen dengan fokus pada dua permasalahan utama: Pertama, bagaimana peran ideal pialang asuransi dalam penyelesaian sengketa wanprestasi perusahaan asuransi berdasarkan prinsip perlindungan konsumen? Kedua, apa saja kendala yang dihadapi pialang asuransi dalam menjalankan perannya untuk melindungi kepentingan konsumen dalam penyelesaian sengketa wanprestasi?

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif yang mengkaji hukum sebagai norma dengan melakukan analisis terhadap peraturan perundang-undangan, teori-teori hukum, dan putusan-putusan pengadilan.⁸ Penelitian hukum normatif dilakukan dengan menganalisis bahan hukum primer, sekunder, dan tersier yang relevan dengan permasalahan peran pialang asuransi dalam penyelesaian sengketa wanprestasi. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), pendekatan kasus (*case approach*), dan pendekatan teoretis (*theoretical approach*). Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan menganalisis peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pialang asuransi, perusahaan asuransi, dan perlindungan konsumen, antara lain Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, serta peraturan pelaksanaan yang terkait dengan industri asuransi.⁹

Pendekatan kasus dilakukan dengan menganalisis kasus gugatan wanprestasi yang diajukan oleh 44 pemegang polis terhadap AJB Bumiputera 1912 senilai Rp 679 juta untuk memahami dinamika sengketa wanprestasi dalam industri asuransi dan mengidentifikasi peran pialang asuransi dalam kasus tersebut. Pendekatan teoretis dilakukan dengan mengkaji teori-teori perlindungan konsumen, teori wanprestasi, teori peran intermediari dalam transaksi bisnis, dan teori penyelesaian sengketa untuk membangun kerangka analisis mengenai peran ideal pialang asuransi dalam penyelesaian sengketa wanprestasi. Bahan hukum dikumpulkan melalui studi kepustakaan terhadap peraturan perundang-undangan, buku-buku hukum, jurnal ilmiah, artikel hukum, dan dokumen-dokumen hukum lainnya. Data yang terkumpul kemudian dianalisis secara kualitatif dengan metode deskriptif-analitis untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai peran pialang asuransi dalam penyelesaian sengketa wanprestasi berdasarkan prinsip perlindungan konsumen dan merumuskan rekomendasi untuk mengoptimalkan peran tersebut.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kedudukan Hukum Pialang Asuransi dalam Sistem Perasuransian Indonesia

Pialang asuransi atau broker asuransi merupakan salah satu pelaku usaha perasuransian yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian. Berdasarkan Pasal 1 angka 7 UU Perasuransian, pialang asuransi adalah perusahaan yang memberikan jasa keperantaraan dalam penutupan asuransi dan penanganan penyelesaian ganti rugi asuransi

⁷ Safira, Miftah Hanny, Muhammad Ginga Nasrullah, and Yasina Fatimah Aulia. "Potensi Perkembangan Asuransi Syariah di Indonesia." *Diponegoro Journal of Islamic Economics and Business* 1.3 (2022): 195-207.

⁸ Juliardi, Budi, et al. *Metode penelitian hukum*. CV. Gita Lentera, 2023.

⁹ Ali, Zainuddin. *Metode penelitian hukum*. Sinar Grafika, 2021.

dengan bertindak untuk kepentingan tertanggung.¹⁰ Definisi ini memberikan kedudukan hukum yang jelas bahwa pialang asuransi berbeda dengan agen asuransi yang bertindak untuk kepentingan perusahaan asuransi. Kedudukan pialang asuransi sebagai representasi kepentingan tertanggung menciptakan hubungan *fiduciary duty* antara pialang dengan konsumen asuransi. Dalam doktrin hukum, *fiduciary duty* merupakan kewajiban fidusia yang mensyaratkan pihak yang memegang kepercayaan (*fiduciary*) untuk bertindak dengan itikad baik dan mengutamakan kepentingan pihak yang memberikan kepercayaan (*principal*). Dengan demikian, pialang asuransi memiliki kewajiban hukum untuk mengutamakan kepentingan konsumen dalam setiap tindakannya, termasuk dalam proses penyelesaian sengketa wanprestasi.¹¹

Fungsi utama pialang asuransi meliputi beberapa aspek. Pertama, fungsi konsultatif, yaitu memberikan nasihat dan rekomendasi kepada konsumen mengenai produk asuransi yang sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan finansial konsumen. Kedua, fungsi perantara, yaitu memfasilitasi penutupan polis asuransi antara konsumen dengan perusahaan asuransi. Ketiga, fungsi administrasi, yaitu membantu konsumen dalam pengurusan dokumen-dokumen asuransi. Keempat, fungsi advokasi, yaitu mewakili kepentingan konsumen dalam berhubungan dengan perusahaan asuransi, termasuk dalam pengurusan klaim dan penyelesaian sengketa. Namun dalam praktiknya, fungsi advokasi pialang asuransi seringkali tidak berjalan optimal. Hal ini terjadi karena beberapa faktor. Pertama, model bisnis pialang asuransi yang memperoleh komisi dari perusahaan asuransi menciptakan potensi konflik kepentingan. Meskipun secara hukum pialang asuransi bertindak untuk kepentingan tertanggung, namun sumber pendapatan pialang berasal dari perusahaan asuransi. Kondisi ini dapat mempengaruhi independensi pialang dalam membela kepentingan konsumen, terutama ketika terjadi sengketa dengan perusahaan asuransi. Kedua, tidak adanya regulasi yang secara eksplisit mengatur kewajiban pialang asuransi dalam penyelesaian sengketa wanprestasi. Undang-Undang Perasuransian dan peraturan pelaksanaannya lebih banyak mengatur aspek perizinan, modal, dan tata kelola pialang asuransi, namun kurang mengatur secara rinci mengenai kewajiban pialang dalam memberikan pendampingan kepada konsumen ketika terjadi sengketa. Ketiga, lemahnya mekanisme pengawasan dan sanksi terhadap pialang asuransi yang tidak menjalankan fungsi advokasi dengan baik. Otoritas Jasa Keuangan sebagai regulator industri asuransi belum memiliki mekanisme pengawasan yang ketat terhadap kinerja pialang asuransi dalam melindungi kepentingan konsumen.¹²

2. Wanprestasi Perusahaan Asuransi dan Hak Konsumen

Wanprestasi dalam konteks asuransi mengacu pada tidak dipenuhinya kewajiban perusahaan asuransi sebagaimana yang telah disepakati dalam polis asuransi. Berdasarkan Pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, wanprestasi terjadi apabila debitur (dalam hal ini perusahaan asuransi) tidak melaksanakan apa yang diperjanjikan. Bentuk-bentuk wanprestasi perusahaan asuransi dapat berupa tidak membayar klaim sama sekali, membayar klaim tetapi tidak sesuai dengan jumlah yang seharusnya, terlambat membayar klaim, atau melakukan sesuatu yang tidak diperbolehkan dalam perjanjian. Kasus gugatan 44 pemegang

¹⁰ Puteri, Syalshabilla Andi, Risma Seli Novitasari, and Nandhini Wulandari Nur Safitri. "Kedudukan Hukum Dan Tanggung Jawab Penilai Kerugian Asuransi Di Indonesia." *Perkara: Jurnal Ilmu Hukum dan Politik* 2.1 (2024): 118-128.

¹¹ Margareta, Stefani, Rusdianto Sesung, and Febrian Rizki Pratama. "Kedudukan Hukum Agen Asuransi Dalam Pemasaran Produk Asuransi." *PESHUM: Jurnal Pendidikan, Sosial dan Humaniora* 4.1 (2024): 1361-1366.

¹² Putra, I. W. A. S. W., and Ida Ayu Sukihana. "Kedudukan agen asuransi di era digital dalam menawarkan produk asuransi." *Jurnal Kertha Semaya* 8.3 (2020): 350-367.

polis terhadap AJB Bumiputera 1912 senilai Rp 679 juta merupakan contoh konkret wanprestasi dalam industri asuransi. Dalam kasus ini, para pemegang polis menggugat perusahaan asuransi karena tidak memenuhi kewajibannya dalam membayar klaim atau manfaat asuransi yang seharusnya diterima oleh pemegang polis. Para penggugat telah memenuhi kewajibannya membayar premi secara rutin, namun ketika mengajukan klaim atau mengharapkan manfaat dari polis asuransi yang dimiliki, mereka mengalami penolakan atau ketidakjelasan dari perusahaan asuransi.¹³

Wanprestasi perusahaan asuransi dapat disebabkan oleh berbagai faktor, antara lain kesulitan keuangan perusahaan asuransi, interpretasi berbeda terhadap klausul polis, ketidaklengkapan dokumen klaim, atau bahkan itikad buruk dari perusahaan asuransi. Apapun penyebabnya, wanprestasi perusahaan asuransi merugikan konsumen yang telah membayar premi dengan harapan mendapatkan perlindungan finansial. Dalam kasus AJB Bumiputera 1912, dugaan wanprestasi ini melibatkan jumlah kerugian yang tidak sedikit dan menimpa puluhan konsumen, menunjukkan adanya permasalahan sistemik dalam pengelolaan perusahaan atau dalam praktik bisnis perusahaan asuransi tersebut. Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, konsumen asuransi memiliki beberapa hak fundamental. Pasal 4 UUPK menyebutkan hak-hak konsumen antara lain: hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa; hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa; hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan; serta hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.¹⁴

Dalam konteks wanprestasi asuransi, hak konsumen yang paling relevan adalah hak untuk mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan yang dijanjikan (dalam hal ini pembayaran klaim sesuai polis), hak atas informasi yang jelas mengenai alasan penolakan klaim atau keterlambatan pembayaran, dan hak untuk mendapatkan advokasi dalam penyelesaian sengketa. Namun dalam praktiknya, hak-hak ini seringkali tidak terpenuhi. Konsumen mengalami kesulitan dalam mendapatkan informasi yang jelas dari perusahaan asuransi, tidak memahami alasan penolakan klaim, dan tidak mendapatkan pendampingan dalam menyelesaikan permasalahan dengan perusahaan asuransi. Ketimpangan posisi antara konsumen dan perusahaan asuransi menjadi kendala utama dalam pemenuhan hak konsumen. Perusahaan asuransi memiliki keunggulan dalam hal pengetahuan tentang produk asuransi, akses terhadap advokat hukum, dan sumber daya finansial. Sementara itu, konsumen umumnya memiliki pengetahuan terbatas tentang asuransi, tidak memiliki akses kepada nasihat hukum yang berkualitas, dan menghadapi biaya yang besar jika harus menempuh jalur litigasi. Dalam situasi ini, peran pialang asuransi sebagai representasi konsumen menjadi sangat penting untuk menyeimbangkan posisi tawar antara konsumen dan perusahaan asuransi.¹⁵

3. Peran Ideal Pialang Asuransi dalam Penyelesaian Sengketa Wanprestasi

¹³ Rukmana, Frisca Indra. *Perlindungan Hukum Nasabah Pemegang Polis Terkait Restrukturisasi Perusahaan Asuransi Yang Wanprestasi*. Diss. Universitas Islam Malang, 2023.

¹⁴ Parera, Agoes. *Perlindungan Hukum Bagi Pemegang Polis Akibat Wanprestasi Terkait Dengan Perjanjian Baku Dalam Polis Asuransi Jiwa*. Penerbit Andi, 2022. 4-7

¹⁵ Nugroho, Akbar Rayhan, et al. "Perlindungan Hukum Pemegang Polis Asuransi dalam Kasus Wanprestasi oleh Perusahaan Asuransi: Studi Putusan Nomor 41/Pdt. G/2020/Pn Mm." *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum* 4.1 (2026): 5255-5262.

Peran ideal pialang asuransi dalam konteks penyelesaian sengketa wanprestasi klaim asuransi adalah sebagai wakil dan advokat utama klien (tertanggung). Ketika terjadi sengketa klaim yang berujung pada dugaan wanprestasi oleh pihak penanggung (perusahaan asuransi) di mana penanggung gagal memenuhi kewajibannya sesuai polis pialang harus bertindak sebagai penyeimbang kekuatan dan pelindung hak-hak hukum klien. Peran ini jauh melampaui sekadar perantara, menuntut keahlian hukum, teknis, dan negosiasi tingkat tinggi. Aksi pertama pialang adalah analisis dan verifikasi klaim secara mendalam. Pialang harus meninjau secara kritis seluruh dokumen klaim, syarat dan ketentuan polis, serta korespondensi antara tertanggung dan penanggung. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa klaim telah diajukan sesuai prosedur dan bahwa penolakan atau keterlambatan pembayaran oleh penanggung benar-benar memenuhi unsur wanprestasi berdasarkan hukum perikatan dan Undang-Undang Perasuransian. Pialang bertindak sebagai konsultan hukum teknis untuk mengidentifikasi celah atau dasar hukum yang kuat bagi klien.¹⁶

Tabel 1: Peran Preventif Pialang Asuransi dalam Mitigasi Risiko Wanprestasi

Aspek Kewajiban Preventif	Analisis Peran Pialang	Signifikansi Perlindungan Konsumen
Seleksi Penanggung (<i>Due Diligence</i>)	Menilai solvabilitas dan rekam jejak Penanggung untuk mencegah risiko wanprestasi struktural (misalnya, kasus AJB Bumiputera).	Menjamin hak atas keamanan dan keselamatan finansial. ³
Pengelolaan Keuangan (Premi/Klaim)	Wajib memisahkan Rekening Klien dari Rekening Operasional Pialang. ⁶	Perlindungan dana premi dan klaim dari risiko operasional pialang.
Mekanisme Penanganan Keluhan (IDR Setup)	Wajib menetapkan dan mengadministrasikan secara elektronik prosedur penanganan pengaduan. ⁶	Menyediakan jalur penyelesaian awal yang cepat dan terstruktur.

Sumber: Data olahan peneliti, 2025

Selanjutnya, pialang ideal berperan sebagai negosiator ulung dengan perusahaan asuransi. Dalam kasus dugaan wanprestasi, pialang akan menggunakan hasil analisis mereka untuk menekan penanggung agar memenuhi kewajibannya. Negosiasi ini seringkali melibatkan penafsiran ulang klausul polis yang ambigu atau menantang alasan penolakan penanggung. Kemampuan untuk menyajikan argumen yang kuat, didukung oleh data teknis dan referensi hukum, sangat penting untuk mencapai optimalisasi nilai ganti rugi yang wajar bagi tertanggung. Jika negosiasi gagal, pialang akan memfasilitasi penyelesaian sengketa alternatif (*Alternative Dispute Resolution-ADR*). Pialang bertugas mendampingi klien untuk menempuh jalur mediasi atau arbitrase yang tersedia, seperti melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK). Pialang memastikan bahwa klien memahami proses, risiko, dan konsekuensi dari setiap jalur ADR, serta membantu menyusun dan mempresentasikan posisi klien secara efektif di forum tersebut.

Peran penting lainnya adalah sebagai penghubung dan penyedia edukasi. Pialang harus menjelaskan secara transparan kepada klien mengenai perkembangan sengketa, opsi-opsi yang tersedia, dan implikasi dari tindakan hukum yang diambil. Di tengah kompleksitas bahasa polis dan prosedur klaim, pialang bertanggung jawab untuk menerjemahkan jargon asuransi menjadi

¹⁶ Megaputri, Vincencia Mayang Asmara, Iswi Hariyani, and Bhim Prakoso. "Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Asuransi dan Perlindungan Konsumen Pasca Pencabutan Izin Usaha." *Recital Review* 7.2 (2025): 281-300.

informasi yang mudah dipahami, sehingga klien dapat mengambil keputusan yang tepat berdasarkan informasi yang lengkap (*informed consent*). Dalam situasi ekstrem di mana sengketa harus dibawa ke ranah litigasi (pengadilan), meskipun pialang bukanlah pengacara, mereka memberikan dukungan teknis dan dokumentasi krusial. Pialang akan menyediakan kronologi kejadian, salinan lengkap polis, korespondensi klaim, dan analisis risiko yang sangat penting untuk pembuktian di pengadilan. Kehadiran pialang memastikan bahwa pengacara klien memiliki pemahaman teknis asuransi yang diperlukan untuk menyajikan kasus wanprestasi yang kuat.

Secara proaktif, peran pialang juga mencakup mitigasi risiko wanprestasi di masa depan. Idealnya, pialang harus memastikan bahwa sebelum polis diterbitkan, semua klausul telah dikomunikasikan secara jelas kepada klien, dan bahwa risiko telah dipetakan dengan akurat. Dengan merancang program asuransi yang tepat dan menempatkannya pada penanggung yang sehat serta memiliki reputasi baik, pialang mengurangi kemungkinan sengketa wanprestasi sejak awal. Intinya, peran ideal pialang asuransi dalam sengketa wanprestasi adalah pelaksana mandat klien yang berfokus pada keadilan dan pemulihan hak. Mereka adalah benteng pertahanan klien terhadap penolakan klaim yang tidak berdasar atau pelaksanaan kewajiban yang lalai oleh penanggung. Dengan keahlian khusus di bidang asuransi, pialang memastikan bahwa prinsip itikad baik yang mendasari kontrak asuransi benar-benar ditegakkan demi kepentingan tertanggung.

Berdasarkan kedudukan hukumnya sebagai pihak yang bertindak untuk kepentingan tertanggung dan prinsip-prinsip perlindungan konsumen, pialang asuransi seharusnya memiliki peran aktif dalam penyelesaian sengketa wanprestasi. Peran ideal pialang asuransi dapat diuraikan dalam beberapa fungsi strategis. Pertama, peran sebagai mediator antara konsumen dan perusahaan asuransi. Ketika terjadi sengketa wanprestasi, pialang asuransi dapat memfasilitasi komunikasi antara kedua belah pihak untuk mencari solusi terbaik. Sebagai pihak yang memahami baik kepentingan konsumen maupun mekanisme kerja perusahaan asuransi, pialang asuransi berada dalam posisi yang ideal untuk menjembatani kesenjangan komunikasi dan memfasilitasi penyelesaian sengketa secara musyawarah. Dalam peran mediator ini, pialang asuransi dapat membantu konsumen dalam menyampaikan keluhannya kepada perusahaan asuransi, menjelaskan posisi dan kebutuhan konsumen, serta mendorong perusahaan asuransi untuk menyelesaikan masalah secara adil.

Kedua, peran sebagai advokat konsumen. Pialang asuransi memiliki kewajiban untuk membela kepentingan konsumen dalam penyelesaian sengketa. Hal ini mencakup membantu konsumen dalam menyiapkan dokumen-dokumen yang diperlukan untuk pengajuan klaim, memberikan nasihat mengenai hak-hak konsumen, dan mewakili konsumen dalam negosiasi dengan perusahaan asuransi. Dalam kasus wanprestasi seperti yang dialami oleh pemegang polis AJB Bumiputera 1912, pialang asuransi seharusnya aktif mendampingi konsumen dalam menuntut haknya, baik melalui jalur non-litigasi maupun litigasi jika diperlukan. Ketiga, peran sebagai penyedia informasi dan edukasi. Salah satu penyebab utama sengketa asuransi adalah asimetri informasi antara konsumen dan perusahaan asuransi. Konsumen seringkali tidak memahami dengan baik isi polis asuransi, klausul-klausul pengecualian, prosedur klaim, dan hak-haknya ketika terjadi sengketa. Pialang asuransi memiliki tanggung jawab untuk memberikan informasi yang jelas, lengkap, dan mudah dipahami kepada konsumen mengenai produk asuransi yang dibeli, termasuk potensi risiko dan mekanisme penyelesaian sengketa.

4. KESIMPULAN

Peran utama pialang asuransi dalam penyelesaian sengketa wanprestasi yang dilakukan oleh perusahaan asuransi adalah sebagai advokat dan pelindung kepentingan tertanggung

(konsumen), sejalan dengan prinsip perlindungan konsumen. Pialang bertindak sebagai penyeimbang informasi dan kekuatan negosiasi antara tertanggung yang seringkali kurang memahami teknis asuransi, dan penanggung yang memiliki keunggulan institusional. Berdasarkan mandat yang diberikan klien, pialang ideal harus memastikan prinsip itikad baik dalam kontrak asuransi dihormati dan tertanggung menerima haknya. Ini diwujudkan melalui analisis teknis mendalam terhadap polis dan alasan penolakan, negosiasi yang tegas dengan penanggung, serta memfasilitasi jalur penyelesaian sengketa alternatif (ADR). Dengan demikian, pialang tidak hanya berfungsi sebagai perantara, tetapi juga sebagai filter dan penjamin akuntabilitas penanggung.

Dengan berpegang teguh pada prinsip perlindungan konsumen, pialang asuransi juga memiliki kewajiban edukasi dan pencegahan. Pialang harus memastikan bahwa sebelum kontrak ditandatangani, konsumen sepenuhnya memahami risiko, cakupan, dan kewajibannya, sehingga meminimalkan potensi sengketa di kemudian hari. Ketika sengketa wanprestasi terjadi, pialang harus secara proaktif memberi informasi yang transparan dan membantu klien menavigasi proses klaim yang kompleks, termasuk mendampingi klien ke forum mediasi atau arbitrase di bawah Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Pada akhirnya, peran pialang adalah menegakkan keadilan kontraktual dan memastikan bahwa kerugian yang dialami konsumen akibat wanprestasi dapat dipulihkan secara penuh dan tepat waktu, menjadikan mereka lini depan dalam mekanisme perlindungan konsumen di industri jasa keuangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alsakinah, R., & Fasa, M. I. (2022). Perkembangan asuransi syariah Indonesia pada masa pandemi COVID-19. *Jurnal Dinamika Ekonomi Syariah*, 9(2), 111-121.
- Ali, Z. (2021). *Metode penelitian hukum*. Sinar Grafika.
- Ganie, A. J., & Se, S. H. (2023). *Hukum asuransi Indonesia*. Sinar Grafika.
- Juliardi, B., et al. (2023). *Metode penelitian hukum*. CV. Gita Lentera.
- Lestari, H. T., & Ovami, D. C. (2020). Pengaruh corporate governance terhadap tax avoidance pada perusahaan asuransi di Indonesia. *Journal of Trends Economics and Accounting Research*, 1(1), 1-6.
- Lubis, R. H. (2021). Sistem prosedur pialang asuransi syariah berbasis digital di Indonesia. *Journal Al-Tasyree: Jurnal Bisnis, Keuangan dan Ekonomi Syariah*, 1(01), 1-10.
- Margareta, S., Sesung, R., & Pratama, F. R. (2024). Kedudukan hukum agen asuransi dalam pemasaran produk asuransi. *PESHUM: Jurnal Pendidikan, Sosial dan Humaniora*, 4(1), 1361-1366.
- Megaputri, V. M. A., Hariyani, I., & Prakoso, B. (2025). Tanggung jawab hukum perusahaan asuransi dan perlindungan konsumen pasca pencabutan izin usaha. *Recital Review*, 7(2), 281-300.
- Nugroho, A. R., et al. (2026). Perlindungan hukum pemegang polis asuransi dalam kasus wanprestasi oleh perusahaan asuransi: Studi Putusan Nomor 41/Pdt. G/2020/Pn Mm. *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, 4(1), 5255-5262.

- Octavus, C., & Adiputra, I. G. (2020). Pengaruh struktur modal dan ukuran perusahaan terhadap nilai perusahaan asuransi di Indonesia. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 2(4), 873-879.
- Parera, A. (2022). *Perlindungan hukum bagi pemegang polis akibat wanprestasi terkait dengan perjanjian baku dalam polis asuransi jiwa* (hlm. 4-7). Penerbit Andi.
- Prasetyo, S., Utomo, I. W., & Emeilia, R. I. (2023). Strategi bauran humas dalam membangun citra positif Asosiasi Perusahaan Pialang Asuransi dan Reasuransi Indonesia. *JKOMDIS: Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Media Sosial*, 3(3), 678-684.
- Putera, S. A., Novitasari, R. S., & Safitri, N. W. N. (2024). Kedudukan hukum dan tanggung jawab penilai kerugian asuransi di Indonesia. *Perkara: Jurnal Ilmu Hukum dan Politik*, 2(1), 118-128.
- Putra, I. W. A. S. W., & Sukihana, I. A. (2020). Kedudukan agen asuransi di era digital dalam menawarkan produk asuransi. *Jurnal Kertha Semaya*, 8(3), 350-367.
- Rukmana, F. I. (2023). *Perlindungan hukum nasabah pemegang polis terkait restrukturisasi perusahaan asuransi yang wanprestasi* [Skripsi, Universitas Islam Malang].
- Safira, M. H., Nasrullah, M. G., & Aulia, Y. F. (2022). Potensi perkembangan asuransi syariah di Indonesia. *Diponegoro Journal of Islamic Economics and Business*, 1(3), 195-207.