TASHARRUF
JOURNAL OF ISLAMIC ECONOMICS AND BUSINESS

Tasharruf : Journal of Islamic Economics and Business | Pages : 49-
Vol.05- No.02 - November 2024 | e-ISSN/p-ISSN : 2962-8407 / 2962-1836
https://ejournal.unupasuruan.ac.id/index.php/tasharruf
DOI : https://doi.org/10.55757/tasharruf.v5i2.590

Kajian Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Perlindungan Konsumen dalam Kasus Gagal Klaim Asuransi

Muhammad Nur Kholis [1], Saiful Bakhri [2]

[1] Sekolah Tinggi Agama Islam Salahuddin Pasuruan Jawa Timur, Indonesia
Email: kholismas184@gmail.com
[2] Sekolah Tinggi Agama Islam Salahuddin Pasuruan Jawa Timur, Indonesia
Email: saifulb223@gmail.com

** Correspondence:* kholismas184@gmail.com

Submit : **31/09/2014** | Review : **111/10/2024** | Accept : **11/11/2024** | Publish : **31/11/2024**

Abstrak
Hukum ekonomi syariah merupakan cabang hukum yang mengatur transaksi ekonomi berdasarkan prinsip Islam, bertujuan mencapai keadilan dan kesejahteraan. Dalam konteks asuransi, hukum syariah menerapkan konsep ta'awun (saling membantu) dan tabarru (sumbangan) untuk mendukung peserta dalam menghadapi risiko, dengan menghindari unsur riba, gharar, dan maisir. Perlindungan konsumen dalam asuransi syariah menekankan prinsip keadilan, transparansi, dan tanggung jawab, penting untuk menjaga hubungan etis antara peserta dan penyedia. Kasus gagal klaim menyoroti tantangan dalam hubungan ini, yang berpotensi merusak reputasi asuransi syariah. Penyelesaian sengketa klaim dilakukan melalui musyawarah dan, jika perlu, pengadilan syariah, untuk memastikan hak konsumen terlindungi. Penelitian ini menggunakan pendekatan normatif untuk menganalisis regulasi terkait perlindungan konsumen dalam asuransi syariah, dengan fokus pada prinsip keadilan, transparansi, dan tanggung jawab. Hasil menunjukkan perlunya peningkatan edukasi kepada peserta agar memahami hak dan kewajiban dalam asuransi syariah, serta langkah-langkah yang diperlukan untuk melindungi konsumen secara efektif.

Kata Kunci**:** *Asuransi Syariah, Perlindungan Konsumen, Hukum Ekonomi Syariah*

Abstract
slamic economic law is a branch of law that regulates economic transactions based on Islamic principles, aiming to achieve justice and welfare. In the context of insurance, Sharia law applies the concepts of ta'awun (mutual assistance) and tabarru (donation) to support participants in facing risks, while avoiding elements of riba (usury), gharar (uncertainty), and maisir (gambling). Consumer protection in Sharia insurance emphasizes the principles of justice, transparency, and responsibility, which are essential for maintaining an ethical relationship between participants and providers. Cases of claim failures highlight challenges in this relationship, potentially damaging the reputation of Sharia insurance. Claim dispute resolution is conducted through musyawarah (deliberation) and, if necessary, Sharia courts, to ensure that consumer rights are protected. This study uses a normative approach to analyze regulations related to consumer protection in Sharia insurance, focusing on the principles of justice, transparency, and responsibility. The results indicate a need for increased education for participants to understand their rights and obligations in Sharia insurance, as well as the necessary steps to protect consumers effectively.

Keywords**:** *Consumer Protection, Islamic Economic Law, Sharia Insurance*

Copyright © 2026 The Author(s) | Published by: Universitas Nahdlatul Ulama, Pasuruan

How to Cite this article (APA 7 th Edition):
Kholis, M. N., & Bakhri, S. (2024). Kajian Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Perlindungan Konsumen dalam Kasus Gagal Klaim Asuransi. *Tasharruf : Journal of Islamic Economics and Business*, *5*(2), 49-. https://doi.org/10.55757/tasharruf.v5i2.590

Pendahuluan

Hukum ekonomi syariah adalah cabang hukum yang mengatur segala aspek transaksi ekonomi berdasarkan prinsip-prinsip Islam, yang bertujuan untuk mencapai keadilan dan kesejahteraan bagi semua pihak. Dalam konteks asuransi, hukum syariah mengadopsi konsep ta'awun (saling membantu) dan tabarru (sumbangan), di mana para peserta saling mendukung dalam menghadapi risiko (Indri, 2022). Asuransi syariah muncul sebagai solusi bagi kebutuhan umat Islam terhadap produk asuransi yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, sehingga terhindar dari unsur riba (bunga), gharar (ketidakpastian), dan maisir (spekulasi). Prinsip dasar dalam asuransi syariah adalah akad yang berlandaskan pada keikhlasan peserta untuk berbagi risiko. Dengan demikian, akad dalam asuransi syariah harus bebas dari elemen-elemen yang dilarang dalam syariah serta berkomitmen pada prinsip keadilan dan tanggung jawab (Ashoni & Fitriyah, 2025).

Perlindungan konsumen dalam perspektif hukum ekonomi syariah menitikberatkan pada prinsip keadilan, transparansi, dan tanggung jawab. Konsep ini sangat penting dalam asuransi syariah karena asuransi syariah bertujuan tidak hanya untuk memberikan manfaat finansial, tetapi juga untuk menjaga hubungan yang adil dan etis antara peserta dan penyedia asuransi (I, n.d.). Dalam ekonomi syariah, setiap bentuk transaksi wajib dilakukan secara jujur, tanpa ada manipulasi yang merugikan pihak manapun (Karmana et al., 2024). Dengan demikian, dalam asuransi syariah, perlindungan konsumen tidak hanya menjadi tanggung jawab perusahaan asuransi tetapi juga diwujudkan melalui pengawasan yang disebut hisbah, yang merupakan tugas pemerintah atau otoritas terkait untuk memastikan kegiatan ekonomi sesuai prinsip syariah (Rivaldi et al., 2024).

Kasus gagal klaim asuransi adalah peristiwa di mana perusahaan asuransi menolak atau mengurangi klaim yang diajukan peserta tanpa alasan yang jelas atau sesuai, yang berpotensi merugikan konsumen (Batubara et al., 2022). Dalam konteks asuransi syariah, kasus seperti ini menimbulkan dampak negatif terhadap hubungan antara peserta dan perusahaan asuransi serta merusak reputasi asuransi syariah itu sendiri. Oleh karena itu, asuransi syariah harus mampu memproses klaim sesuai dengan akad yang telah disepakati. Sebagai bentuk perlindungan konsumen, apabila terjadi penolakan klaim yang dianggap tidak adil, peserta dapat mengajukan keluhan kepada lembaga terkait atau melakukan mediasi dengan perusahaan untuk mencari jalan damai berdasarkan prinsip musyawarah (Makll, 2020).

Dalam asuransi syariah, penyelesaian sengketa klaim seringkali dilakukan melalui pendekatan musyawarah (negosiasi) sebagai upaya mencapai kesepakatan yang tidak merugikan salah satu pihak (Aomarina, 2016). Jika penyelesaian secara musyawarah tidak berhasil, maka kasus dapat diajukan ke pengadilan syariah atau lembaga arbitrase syariah agar mendapat putusan hukum yang berdasarkan prinsip syariah (Nurwin & Frianto, 2021). Langkah-langkah ini penting karena mencerminkan komitmen asuransi syariah dalam melindungi hak konsumen melalui penyelesaian sengketa yang etis dan transparan. Adanya prinsip sulh atau rekonsiliasi memungkinkan proses penyelesaian berjalan dengan damai, sesuai dengan syariat yang menjunjung tinggi keadilan (Muntahanah et al., 2022).

Perusahaan asuransi syariah memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa setiap klaim yang diajukan peserta diproses dengan transparan dan sesuai dengan akad yang telah disepakati. Apabila klaim harus ditolak, perusahaan diwajibkan memberikan penjelasan yang jelas dan berdasarkan ketentuan yang telah diatur dalam akad. Hukum ekonomi syariah menekankan pentingnya keadilan dan kepercayaan dalam transaksi ekonomi, sehingga setiap peserta memiliki hak untuk mendapatkan perlakuan yang adil. Selain itu, perusahaan asuransi syariah harus mengikuti regulasi yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), yang berfungsi sebagai lembaga pengawas untuk menjaga agar asuransi syariah berjalan sesuai dengan prinsip syariah dan kepentingan konsumen terlindungi (Lestari, 2017).

Regulator seperti OJK memainkan peran penting dalam melindungi konsumen asuransi syariah di Indonesia. OJK mengawasi kepatuhan perusahaan asuransi syariah terhadap aturan yang berlaku serta prinsip syariah, termasuk kewajiban mereka dalam memproses klaim secara transparan dan adil. Dalam kaitannya dengan perlindungan konsumen, OJK berwenang mengeluarkan regulasi yang menekankan tanggung jawab perusahaan asuransi syariah dalam memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada peserta mengen ai hak-hak mereka. OJK juga memiliki hak untuk memberi sanksi kepada perusahaan yang lalai atau melanggar ketentuan, sehingga diharapkan kasus gagal klaim dapat ditekan seminimal mungkin (Rene & Wahyuni, 2018).

Perlindungan konsumen dalam asuransi syariah sangat penting untuk memastikan bahwa hak-hak peserta terlindungi sesuai dengan prinsip syariah. Dalam menghadapi kasus gagal klaim, perusahaan asuransi syariah diharapkan dapat menerapkan prinsip keadilan, transparansi, dan tanggung jawab sesuai dengan nilai-nilai Islam. Penyelesaian sengketa melalui musyawarah dan pengawasan ketat dari OJK juga diperlukan untuk melindungi konsumen. Ke depan, perlu adanya peningkatan regulasi dan edukasi kepada masyarakat agar mereka lebih memahami hak dan kewajiban dalam produk asuransi syariah, serta memiliki akses terhadap mekanisme perlindungan yang efektif (Syafitri, 2021).

Bahan dan Metode

Metode penelitian yang digunakan dalam kajian ini adalah metode penelitian normatif dengan pendekatan yuridis dan konseptual. Penelitian normatif ini bertujuan untuk menganalisis peraturan perundang-undangan yang berlaku terkait hukum ekonomi syariah, perlindungan konsumen, dan asuransi syariah di Indonesia. Sumber data utama adalah data sekunder berupa dokumen hukum seperti Undang-Undang, peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), literatur hukum syariah, dan jurnal akademik. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi pustaka, yang kemudian dianalisis secara deskriptif kualitatif untuk memahami penerapan prinsip-prinsip hukum syariah dalam perlindungan konsumen pada kasus gagal klaim asuransi. Hasil analisis ini diharapkan memberikan gambaran mengenai kesesuaian antara praktik perlindungan konsumen di asuransi syariah dengan ketentuan hukum syariah yang berlaku.

Results/ Hasil

Prinsip-prinsip hukum ekonomi syariah bertujuan untuk memastikan kegiatan ekonomi berjalan adil, transparan, dan bermanfaat bagi semua pihak,

termasuk dalam transaksi asuransi syariah. Asuransi syariah merupakan sistem proteksi yang berlandaskan nilai-nilai syariah, di mana peserta saling tolong-menolong melalui dana tabarru' atau dana gotong-royong. Prinsip ini berbeda dari asuransi konvensional yang berfokus pada keuntungan perusahaan. Dalam kasus gagal klaim asuransi syariah, penerapan hukum ekonomi syariah memiliki peran penting dalam menjaga hak-hak konsumen agar mereka tidak dirugikan, sekaligus memastikan bahwa klaim yang diajukan sesuai dengan ketentuan syariah dan kesepakatan yang telah dibuat. Prinsip-prinsip ini termasuk prinsip keadilan, transparansi, dan kejujuran, yang semuanya saling berkaitan dalam memberikan perlindungan konsumen (Nasir et al., 2023).

Salah satu prinsip utama dalam hukum ekonomi syariah adalah adl atau keadilan, yang menekankan pentingnya memberikan hak kepada setiap pihak secara adil dan seimbang. Dalam kasus gagal klaim asuransi syariah, keadilan berarti perusahaan asuransi harus mempertimbangkan klaim peserta secara obyektif tanpa memihak, berdasarkan perjanjian awal yang telah disepakati. Konsumen, dalam hal ini, memiliki hak atas dana klaim yang telah dijanjikan jika syarat dan ketentuan telah terpenuhi. Prinsip keadilan ini menuntut perusahaan untuk memberikan keputusan yang adil serta menghindari tindakan yang merugikan atau menguntungkan salah satu pihak secara berlebihan (Haikal & Efendi, 2024).

Prinsip transparansi (tabyin) juga memiliki peran penting dalam kasus gagal klaim. Dalam asuransi syariah, semua proses klaim harus jelas dan dijelaskan dengan gamblang sejak awal kepada peserta, termasuk risiko yang ditanggung, syarat klaim, dan batasan yang mungkin ada. Dengan adanya prinsip transparansi, konsumen diharapkan memahami secara penuh perjanjian asuransi yang mereka ikuti dan risiko yang melekat (JASMINE, 2014). Dalam praktiknya, prinsip ini dapat mencegah salah paham dan mengurangi potensi konflik ketika terjadi gagal klaim, karena konsumen telah mengetahui hak dan kewajibannya secara menyeluruh. Prinsip transparansi juga membantu memperkuat kepercayaan konsumen terhadap sistem asuransi syariah (Ratu Aidah Basyaarah, 2021).

Prinsip amanah dan kejujuran (amanah wa sidq) menuntut perusahaan asuransi syariah untuk bertindak jujur dalam mengelola dana peserta dan memastikan dana tersebut dikelola sesuai prinsip syariah. Dalam kasus gagal klaim, perusahaan harus menjelaskan secara jujur alasan penolakan klaim dan memberikan solusi yang adil. Kejujuran dan amanah di sini juga berarti bahwa perusahaan tidak boleh menyembunyikan informasi penting atau memanipulasi dana peserta demi keuntungan sendiri. Ketika prinsip ini diterapkan, maka pihak asuransi akan bertanggung jawab dalam setiap tindakan yang dilakukan, dan peserta dapat merasa aman bahwa dana mereka dikelola secara profesional dan sesuai ketentuan (Pusvisasari et al., 2023).

Prinsip tanggung jawab (mas'uliyah) mengharuskan perusahaan asuransi syariah untuk bertanggung jawab dalam memenuhi kewajibannya kepada konsumen. Dalam konteks gagal klaim, prinsip ini mengharuskan perusahaan untuk memastikan bahwa keputusan penolakan klaim benar-benar sesuai dengan syariah dan tidak merugikan konsumen tanpa alasan yang jelas. Selain itu, perusahaan asuransi harus siap memberikan dukungan atau informasi yang diperlukan jika konsumen ingin mengajukan komplain atau meninjau ulang klaimnya. Dengan adanya prinsip tanggung jawab, konsumen dilindungi dari praktik-praktik yang

tidak adil dan memiliki hak untuk meminta pertanggungjawaban jika merasa dirugikan (Nur'aini, 2022).

Penerapan prinsip-prinsip hukum ekonomi syariah dalam asuransi syariah dapat melindungi hak konsumen dengan memastikan semua proses dilakukan secara adil, transparan, dan bertanggung jawab. Prinsip-prinsip ini menjadi dasar bagi perusahaan asuransi dalam menjalankan operasionalnya sehingga konsumen dapat merasa tenang dan terlindungi. Jika terjadi gagal klaim, penerapan prinsip-prinsip ini membantu mengurangi potensi perselisihan dan membangun kepercayaan yang lebih kuat antara perusahaan dan peserta (Tila et al., 2019).

Undang-Undang No 2 Tahun 1992 Tentang Peransuransian pada Bab IX Tentang Pembinaan dan Pengawasan, pada pasal 11 Poin B menyebutkan bahwa penyelenggaraan usaha terdiri dari :

- Syarat-syarat polis asuransi
- Tingkat premi Penyelesaian klaim
- Penyelesaian klaim
- Persyaratan keahlian di bidang peransuransian, dan Ketentuan-ketentuan lain yang berhubungan dengan penyelenggaraan usaha

Kemudian, Undang-Undang tersebut dicabut dan dinyatakan tidak berlaku dan digantikan dengan Undang-Undang No 40 Tahun 2014 Tentang Peransuransian Pasal 10 menyebutkan bahwa Perusahaan peransuransian wajib melaporkan setiap pembukaan kantor di luar kantor pusatnya kepada Otoritas Jasa Keuangan (Kusuma, 2022):

- Kantor Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, perusahaan reasuransi, atau perusahaan reasuransi syariah di luar kantor pusatnya yang memiliki kewenangan untuk membuat putusan mengenai penerimaan atau penolakan pertanggungan dan atau keputusan mengenai penerimaan atau penolakan klaim setiap saat wajib memenuhi persyaratan yang ditetapkan Otoritas Jasa Keuangan.
- Perusahaan peransuransian bertanggung jawab sepenuhnya atas setiap kantor yang dimiliki atau dikelolanya atau yang pemilik atau pengelolanya diberi izin menggunakan nama perusahaan peransuransian yang bersangkutan.

Lebih lanjut Pada Pasal 26 Undang-Undang No 40 Tahun 2014 menyebutkan bahwa Perusahaan peransuransian wajib memenuhi standar perilaku usaha yang mencakup ketentuan mengenai :

- Polis
- Premi atau kontribusi
- Underwriting dan pengenalan pemegang polis, tertanggung atau peserta
- Penyelesaian klaim
- Keahlian di bidang peransuransian
- Distribusi atau pemasaran produk
- Penanganan keluhan pemegang polis, tertanggung, atau peserta
- Standar lain yang berhubungan dengan penyelenggaraan usaha

Kemudian, pasal 31 Undang-Undang No 40 Tahun 2014 pada ayat (3) menyebutkan bahwa Perusahaan asuransi, perusahaan asuransi syariah, perusahan reasuransi, perusahaan reasuransi syariah, perusahaan pialang asuransi, dan perusahaan pialang reasuransi wajib menangani klaim dan keluhan melalui proses yang cepat, sederhana, mudah diakses, dan adil. Kemudian pada ayat (4) menyebutkan bahwa Perusahaan asuransi, perusahaan asuransi syariah, perusahan

reasuransi, perusahaan reasuransi syariah dilarang melakukan tindakan yang dapat memperlambat penyelesaian atau pembayaran klaim, atau tidak melakukan tindakan yang seharusnya dilakukan sehingga mengakibatkan kelambatan penyelesaian atau pembayaran klaim.

Faktor terjadinya gagal klaim asuransi dalam praktik asuransi Syariah

1. **Kurangnya Pemahaman Nasabah Tentang Produk Asuransi Syariah**

   satu faktor utama yang menyebabkan gagal klaim asuransi syariah adalah kurangnya pemahaman nasabah tentang produk yang mereka beli. Banyak nasabah yang tidak sepenuhnya memahami syarat dan ketentuan polis asuransi yang mereka miliki. Misalnya, mereka mungkin tidak menyadari adanya pengecualian yang berlaku atau batasan dalam cakupan perlindungan.

   Hal ini sering kali menyebabkan kebingungan ketika mereka mengajukan klaim, dan pada akhirnya, klaim tersebut ditolak. Selain itu, pendidikan dan sosialisasi yang kurang dari pihak perusahaan asuransi juga berkontribusi pada masalah ini. Banyak perusahaan asuransi syariah yang belum maksimal dalam memberikan informasi yang jelas dan mendetail tentang produk mereka. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk mengadakan sesi edukasi bagi nasabah agar mereka lebih memahami hak dan kewajiban mereka dalam asuransi syariah (Falihah et al., 2020).

2. **Prosedur Klaim yang Rumit**

   Faktor lainnya yang dapat menyebabkan gagal klaim adalah prosedur klaim yang dianggap rumit dan memakan waktu. Prosedur klaim yang tidak transparan atau sulit dipahami dapat menghambat nasabah dalam mengajukan klaim secara tepat waktu. Misalnya, jika nasabah harus melengkapi berbagai dokumen dan memenuhi syarat yang tidak jelas, mereka mungkin merasa putus asa dan memilih untuk tidak melanjutkan klaim.

   Di samping itu, perusahaan asuransi syariah perlu menyederhanakan proses klaim agar lebih mudah diakses oleh nasabah. Implementasi sistem digital untuk pengajuan klaim, misalnya, dapat mempermudah nasabah dalam mengajukan klaim serta mempercepat prosesnya. Dengan adanya sistem yang lebih efisien, diharapkan jumlah gagal klaim dapat berkurang secara signifikan (Hukum, 2021).

3. **Ketidaksesuaian dengan prinsip Syariah**

   Ketidaksesuaian klaim dengan prinsip syariah juga menjadi salah satu faktor penyebab terjadinya gagal klaim. Dalam praktik asuransi syariah, penting untuk memastikan bahwa semua transaksi dan klaim dilakukan sesuai dengan hukum dan nilai-nilai syariah. Jika klaim yang diajukan mengandung unsur ketidakadilan atau melanggar prinsip syariah, maka klaim tersebut bisa saja ditolak oleh pihak perusahaan (Siswanto, 2021).

   Sebagai contoh, klaim yang terkait dengan tindakan yang dianggap haram atau melanggar etika syariah tidak akan diterima. Oleh karena itu, nasabah perlu memahami sepenuhnya apa yang diizinkan dan apa yang tidak dalam konteks asuransi syariah. Perusahaan asuransi juga harus lebih

transparan dalam menjelaskan bagaimana prinsip syariah diterapkan dalam penanganan klaim agar nasabah tidak merasa dirugikan.

Gagal klaim dalam asuransi syariah merupakan masalah yang perlu ditangani secara serius. Dengan meningkatkan pemahaman nasabah, menyederhanakan prosedur klaim, dan memastikan kesesuaian dengan prinsip syariah, diharapkan praktik asuransi syariah dapat berjalan lebih baik dan memberikan perlindungan yang diharapkan oleh nasabah (Widananti, 2024).

Upaya Hukum yang dapat dilakukan sebagai bentuk perlindungan konsumen yang mengalami gagal klaim

Perlindungan konsumen di Indonesia merupakan aspek penting dalam memastikan hak dan kepentingan masyarakat sebagai pembeli barang dan jasa terjaga. Dalam konteks ini, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur hak-hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha. Ketika konsumen mengalami gagal klaim, mereka berhak mendapatkan perlindungan sesuai ketentuan yang berlaku.

Menurut Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, konsumen berhak mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang kondisi dan jaminan barang atau jasa. Dalam hal gagal klaim, hak ini menjadi krusial karena konsumen harus diinformasikan tentang prosedur penyelesaian klaim serta alasan di balik penolakan klaim tersebut.

Langkah pertama yang dapat diambil oleh konsumen adalah mengajukan keluhan kepada pelaku usaha. Pasal 8 menyatakan bahwa konsumen berhak mengajukan keluhan jika barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Pengajuan keluhan dapat dilakukan melalui surat resmi yang mencakup detail transaksi, bukti pembelian, serta penjelasan mengenai klaim yang diajukan.

Jika pengaduan tidak mendapatkan respons yang memadai, konsumen dapat mengajukan permohonan mediasi. Sesuai Pasal 29, sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dapat diselesaikan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa. Mediasi bertujuan untuk mencapai kesepakatan antara kedua belah pihak tanpa melalui proses hukum yang panjang.

Namun, jika upaya mediasi tidak membuahkan hasil, konsumen berhak untuk mengajukan gugatan ke pengadilan. Pasal 46 menjelaskan bahwa konsumen dapat menggugat pelaku usaha yang melanggar hak-hak mereka. Dalam gugatan ini, konsumen perlu menyertakan bukti-bukti seperti nota pembelian, surat keluhan, serta dokumen lain yang mendukung klaim mereka (Rambe & Sekarayu, 2022).

Selain itu, konsumen dapat melaporkan pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha kepada lembaga perlindungan konsumen, seperti Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN). Laporan ini menjadi penting untuk memberikan data kepada lembaga dalam mengambil tindakan terhadap pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab.

Konsumen yang mengalami gagal klaim memiliki berbagai upaya hukum yang dapat diambil sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja. Dari pengajuan keluhan, mediasi, hingga gugatan di pengadilan, setiap langkah bertujuan untuk memastikan bahwa hak-hak konsumen terlindungi (Widiarto, 2021).

Kesimpulan

Dalam kajian hukum ekonomi syariah terhadap perlindungan konsumen dalam kasus gagal klaim asuransi, terdapat sejumlah prinsip penting yang menjadi dasar bagi operasional asuransi syariah. Pertama, prinsip keadilan (adl) mengharuskan perusahaan asuransi untuk mempertimbangkan klaim peserta secara objektif dan adil, serta memberikan keputusan yang seimbang berdasarkan perjanjian yang telah disepakati. Selain itu, prinsip transparansi (tabyin) juga memegang peranan penting, di mana semua proses klaim harus dijelaskan dengan gamblang kepada peserta, termasuk risiko yang ditanggung dan syarat klaim yang berlaku.

Dengan demikian, konsumen diharapkan memiliki pemahaman yang menyeluruh tentang produk yang mereka beli, yang pada gilirannya dapat mencegah terjadinya kesalahpahaman dan konflik saat mengajukan klaim. Prinsip amanah dan kejujuran (amanah wa sidq) menuntut perusahaan untuk bertindak transparan dalam pengelolaan dana peserta dan memberikan penjelasan yang jelas mengenai alasan penolakan klaim jika terjadi, sehingga menciptakan kepercayaan antara perusahaan dan peserta. Selain itu, tanggung jawab (mas'uliyah) perusahaan dalam memenuhi kewajiban kepada konsumen menjadi kunci dalam memastikan perlindungan hak-hak peserta.

Namun, meskipun prinsip-prinsip tersebut telah ditetapkan, sejumlah tantangan tetap mengemuka dalam praktik perlindungan konsumen, terutama dalam kasus gagal klaim asuransi syariah. Salah satu faktor utama adalah kurangnya pemahaman peserta mengenai produk asuransi yang mereka beli, di mana banyak yang tidak sepenuhnya menyadari syarat, ketentuan, serta pengecualian yang berlaku dalam polis asuransi. Selain itu, prosedur klaim yang rumit dan tidak transparan juga menjadi penghalang bagi peserta dalam mengajukan klaim secara tepat waktu. Untuk mengatasi masalah ini, perusahaan asuransi syariah perlu meningkatkan sosialisasi dan edukasi kepada peserta mengenai hak dan kewajiban mereka, serta menyederhanakan prosedur klaim agar lebih mudah diakses.

Referensi

Aomarina, D. (2016). Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Asuransi Terhadap Kegagalan Pembayaran Klaim Asuransi (Perusahaan Asuransi Jiwa Pt Bakrie Life). *Deespace UII*, 120.

Ashoni, A. M., & Fitriyah, M. A. (2025). *Integrasi Ekonomi dan Spiritual : Pemikiran Al-Syaibani dalam Hukum Ekonomi Syariah*. *4*(1), 95–106. https://doi.org/10.69768/ji.v4i1.74

Batubara, M., Ramadani, P., Fachrina, R., Putri, I. A., & Prayoga, F. (2022). Analisis Kasus Gagal Bayar Klaim Nasabah Dalam Perusahaan Asuransi Jiwasraya. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, *3*(4), 633–640. https://doi.org/10.47467/elmal.v3i4.989

Falihah, L., Abrini, R. P., & Paraya, E. P. (2020). Fungsi Pengawasan Oleh Lembaga Otoritas Jasa Keuangan Terhadap Sektor Perasuransian Ditinjau Dari Hukum Pengawasan. *Jurnal Fundamental Justice*, *1*(2), 27–38. https://doi.org/10.30812/fundamental.v1i2.893

Haikal, M., & Efendi, S. (2024). Prinsip-prinsip Hukum Ekonomi Syariah dalam Undang-Undang Perbankan Syariah. *MAQASIDI: Jurnal Syariah Dan*

Hukum, *4*(1), 26–39. https://doi.org/10.47498/maqasidi.v4i1.2988

Hukum, F. (2021). *Perlindungan Hukum atas Kerugian Nasabah Asuransi Terhadap Kasus Gagal Bayar Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*. *21*(2), 133–141. https://doi.org/10.30595/kosmikhukum.v20i2.9995

JASMINE, K. (2014). Peran Otoritas Jasa Keuangan Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Kepada Pemegang Polis Asuransi. *Diponegoro Law Journal*, 12.

Karmana, G. R., Septiani, D., Waskim, W., Rahman, A., & Dikrurahman, D. (2024). Analysis of implementation of trade secret legal protection in franchise businesses. *Indonesian Journal of Multidisciplinary Science*, *3*(6). https://doi.org/10.55324/ijoms.v3i6.844

Kusuma, D. G. A. D. (2022). Analisis Yuridis Penyebab Gagal Klaim oleh Nasabah di Perusahaan Asuransi Cigna. *Jurnal Penelitian Serambi Hukum*, *15*(02), 89–95. https://doi.org/10.59582/sh.v15i02.578

Lestari, H. S. (2017). Pengaruh Intellectual Capital Terhadap Kinerja Perusahaan Asuransi Di Indonesia. *Jurnal Manajemen*, *21*(3), 491. https://doi.org/10.24912/jm.v21i3.264

Makll, S. (2020). Kronologi Kasus Jiwasraya, Gagal Bayar Hingga Dugaan Korupsi. *CNN Indonesia*, 1.

Muntahanah, S., Cahyo, H., Sundari, S., Surveyandini, M., & Sukma, K. (2022). Analisis struktur modal pada perusahaan asuransi yang terdaftar di bursa efek Indonesia (BEI) periode 2014-2020. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, *2*(2), 275–283.

Nasir, M., Khoiriyah, E., Pamungkas, B. P., Hardianti, I., & Zildjianda, R. (2023). Kedudukan Hukum dalam Mewujudkan Keadilan dan Kesejahteraan di Indonesia. *AL-MANHAJ: Jurnal Hukum Dan Pranata Sosial Islam*, *5*(1), 241–254. https://doi.org/10.37680/almanhaj.v5i1.2084

Nur'aini, U. (2022). Perbankan Syariah: Sebuah Pilar dalam Ekonomi Syariah. *SCHOLASTICA: Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan*, *4*(2), 174–183.

Nurwin, K. J., & Frianto, A. (2021). Pengaruh Kompetensi dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Asuransi. *Jurnal Ilmu Manajemen*, *9*(3), 876–885. https://doi.org/10.26740/jim.v9n3.p876-885

Pusvisasari, L., Bisri, H., & Suntana, I. (2023). Analisis Filosofi dan Teori Hukum Ekonomi Syariah dalam Konteks Perbankan Syariah. *Jurnal Ekonomi Utama*, *2*(3), 269–277. https://doi.org/10.55903/juria.v2i3.125

Ratu Aidah Basyaarah, F. F. (2021). *Perlindungan Hukum Bagi Pemegang Polis Asuransi Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen*. *8*(1), 316–322.

Rene, R., & Wahyuni, S. (2018). Pengaruh Work-Life Balance Terhadap Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja, Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Individu Pada Karyawan Perusahaan Asuransi Di Jakarta. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, *16*(1), 53–63.

Rivaldi, R. R. (2024). Efforts to Improve Product Quality and Marketing of Palm Sugar Through Branding and E-Catalog. *Unram Journal of Community Service*, *5*(2), 49–52.

Siswanto, D. (2021). Dampak Resiko Keuangan Dalam Bisnis Jasa Keuangan Perusahaan Asuransi Jiwa di Era Pandemi Corona. *KarismaPro*, *12*(1), 1–13.

Syafitri, I. (2021). Perlindungan Konsumen Industri Asuransi Oleh Otoritas Jasa Keuangan. *Juripol*, *4*(2), 307–319. https://doi.org/10.33395/juripol.v4i2.11156

Tila, L., Mukhsinun, M., & Fursotun, U. (2019). Dasar Hukum Dan Prinsip Asuransi Syariah Di Indonesia. *Jurnal Labatila*, *2*(01), 53–73. https://doi.org/10.33507/lab.v2i01.107

Widananti, A. (2024). Tanggung Jawab Hukum Berdasarkan Pasal 1365 KUH Perdata Terhadap Tertanggung yang Mengalami Kerugian Dalam Kasus Gagal Bayar Asuransi Jiwa. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, *1*(6), 8–14.