

Pelindungan Hukum Terhadap Pemegang Polis Asuransi Perjalanan (*Travel Insurance*)

Terkait Pengajuan Klaim kepada Perusahaan Asuransi

INTISARI

Angelika Nindya P Gultom*, dan Irna Nurhayati**

Penelitian ini mengkaji implementasi pelindungan hukum yang diterapkan oleh Perusahaan Asuransi kepada pemegang polis atau yang disebut sebagai Tertanggung ketika mengajukan klaim asuransi perjalanan (*travel insurance*). Penelitian ini juga memiliki tujuan menganalisis kendala yang dihadapi Tertanggung ketika mengajukan klaim asuransi perjalanan dan upaya apa yang dapat dilakukan.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif yang dipadukan dengan pendekatan hukum normatif empiris, yaitu mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi di lapangan. Sumber data yang digunakan pada penelitian ini dengan teknik wawancara dan pengumpulan bahan hukum dengan cara studi pustaka serta studi dokumen hukum yang relevan.

Terdapat dua hasil Kesimpulan dari penelitian ini, antara lain: *pertama*, berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 69 Tahun 2016 bahwa setiap Perusahaan asuransi saat melakukan promosi produk asuransi harus membuat informasi terkait proses pembayaran dan pengajuan klaim. Selain itu pada Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian Pasal 31 ayat (3) bahwa Perusahaan asuransi dalam menangani klaim dan keluhan melalui proses yang cepat, sederhana, mudah diakses, dan adil. Maka, untuk promosi Perusahaan asuransi telah memuat terkait pengajuan klaim asuransi perjalanan namun tidak semua memuat secara rinci untuk proses pengajuan yang seharusnya bisa menjadi media terutama untuk proses cepat dan sederhana. *Kedua*, kendala yang dihadapi oleh Tertanggung antara lain pemegang polis menunggu lama proses verifikasi dokumen dan/atau pembayaran klaim, komunikasi proses klaim yang hanya ke kantor pusat menggunakan *email* membuat pemegang polis terkadang menunggu dengan waktu yang tidak pasti untuk konfirmasi klaim asuransi perjalanannya.

Kata Kunci : Klaim, Perusahaan Asuransi, *Travel Insurance*

* Mahasiswa Magister Ilmu Hukum Universitas Gadjah Mada

** Dosen Hukum Bisnis Magister Hukum Bisnis dan Kenegaraan Universitas Gadjah Mada

Legal Protection for Travel Insurance Policy Holders Regarding Filing Claims to

Insurance Companies

ABSTRACT

Angelika Nindya P Gultom*, dan Irna Nurhayati**

This study examines the implementation of legal protection applied by insurance companies to policyholders or those referred to as Insured when filing travel insurance claims. The research also aims to analyze the obstacles faced by the Insured when filing travel insurance claims and what efforts can be undertaken.

The research method utilized is qualitative research combined with an empirical normative legal approach, which examines the applicable legal provisions and what happens in the field. Data sources used in this study include interview techniques and gathering legal materials through literature review and relevant legal document studies.

There are two conclusions drawn from this research, namely: first, based on Financial Services Authority Regulation (POJK) Number 69 of 2016, every insurance company, when promoting insurance products, must provide information regarding the payment process and claim submission. Additionally, in Law Number 40 of 2014 concerning Insurance, article 31 paragraph (3) states that insurance companies must handle claims and complaints through a process that is fast, simple, easily accessible, and fair. Therefore, for insurance company promotions, they have included information regarding travel insurance claim submissions, but not all of them provide detailed information on the submission process, which should ideally serve as a medium, especially for a quick and simple process. Secondly, the challenges faced by the Insured include policyholders waiting a long time for document verification and/or claim payments, communication of the claim process solely through email to the central office, sometimes leaving policyholders waiting with uncertain confirmation times for their travel insurance claims.

Keywords: Claim, Insurance Company, Travel Insurance

* Student at Magister of Law, University of Gadjah Mada, Yogyakarta

** Lecturer in Business Law Department, University of Gadjah Mada, Yogyakarta