

Perlindungan Hukum Konsumen dalam Layanan Asuransi Digital: Tinjauan Yuridis Atas Tantangan Regulasi di Indonesia

Tajuddin Noor, Suhaila Zulkifli*

Universitas Islam Sumatera Utara, Indonesia,

Universitas Prima Indonesia

*Correspondence: suhailazulkifli@unprimdn.ac.id

Article Info	Abstract
<p>Submitted: 13-08-2025 Revised: 20-08-2025 Accepted: 20-10-2025 Published: 20-10-2025</p> <p>Keywords: Digital Insurance, Legal Protection, Regulations, juridical review</p>	<p><i>This study aims to examine the form, characteristics, and regulatory challenges of digital technology-based insurance services (Insur Tech) in Indonesia, as well as to evaluate the form of legal protection available to policyholders in the context of the digital economy. The method used is a normative legal approach with an analysis of regulations such as POJK No. 36/2024 and POJK No. 8/2024, as well as literature and secondary sources from scientific articles and credible references. The research findings indicate that the development of InsurTech has not been matched by an adequate regulatory system, leading to potential legal uncertainty and weak consumer protection. The gap between technological innovation and regulatory response is evident in the lack of legal clarity regarding data security, service transparency, and dispute resolution mechanisms. The conclusions of this study emphasize the importance of regulatory updates that can ensure a balance between digital innovation and legal protection, through a collaborative approach between regulators, industry players, and the public. This research contributes to the development of digital law in the financial sector, particularly in shaping a legal framework that is more responsive to digital transformation in the insurance industry.</i></p>

	Abstrak
<p>Kata Kunci: Asuransi Digital, Perlindungan Hukum, Regulasi, Tinjauan yuridis</p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bentuk, karakteristik, dan tantangan regulasi terhadap layanan asuransi berbasis teknologi digital (<i>Insur Tech</i>) di Indonesia, serta mengevaluasi bentuk perlindungan hukum yang tersedia bagi pemegang polis dalam konteks ekonomi digital. Metode yang digunakan adalah pendekatan yuridis normatif dengan analisis terhadap peraturan perundang-undangan seperti POJK No. 36/2024 dan POJK No. 8/2024, serta literatur dan sumber sekunder dari artikel ilmiah dan sumber referensi kredibel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perkembangan <i>Insur Tech</i> belum diimbangi dengan sistem regulasi yang memadai, sehingga menimbulkan potensi ketidakpastian hukum dan lemahnya perlindungan konsumen. Kesenjangan antara inovasi teknologi dan respon regulatif terlihat dalam kurangnya kejelasan hukum terkait keamanan data, transparansi layanan, dan mekanisme penyelesaian sengketa. Kesimpulan dari studi ini menegaskan pentingnya pembaruan regulasi yang mampu menjamin keseimbangan antara inovasi digital dan perlindungan hukum, dengan pendekatan kolaboratif antara regulator, pelaku industri, dan masyarakat. Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan hukum digital di sektor keuangan, khususnya dalam membentuk kerangka hukum yang lebih responsif terhadap transformasi digital di bidang asuransi.</p>

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan yang sangat signifikan dalam hampir seluruh aspek kehidupan, tidak terkecuali dalam sektor jasa keuangan, termasuk industri asuransi.¹ Inovasi berbasis teknologi informasi kini telah menjadi tulang punggung dalam layanan asuransi digital atau yang sering dikenal dengan istilah *Insur Tech (Insurance Technology)*. Transformasi ini telah mengubah cara perusahaan asuransi berinteraksi dengan nasabah mengelola

¹ F. Samsiyah, "The Impact Of Digital Transformation On The Financial Performance Of Cooperatives In Surabaya", *International Journal Of Economics, Business And Accounting Research (IJEBAAR)*, Vol 8, No. 4, (2025) : 1379.

risiko, memproses klaim, dan bahkan dalam menyusun skema produk.²Oleh karena itu, keberlanjutan bisnis akan bergantung pada kemampuannya untuk menangani tantangan-tantangan baru yang muncul akibat digitalisasi.³ Hal ini mendorong masyarakat untuk mengikuti era digitalisasi, namun tidak hanya masyarakat tetapi industri asuransi juga harus terus melakukan transformasi digital agar dapat mengikuti permintaan pelanggan di era digitalisasi.⁴ Proses digitalisasi ini melibatkan penggunaan teknologi digital dalam berbagai aspek operasional, seperti proses klaim, manajemen polis dan layanan pelanggan untuk meningkatkan efisiensi dan meningkatkan kualitas layanan,⁵digitalisasi ini mendorong efisiensi operasional dan memperluas jangkauan layanan asuransi kepada masyarakat yang sebelumnya belum tersentuh oleh layanan konvensional. Namun demikian, percepatan transformasi digital tersebut juga memunculkan persoalan hukum baru, terutama karena masih minimnya kerangka regulasi yang secara komprehensif mengatur praktik asuransi digital di Indonesia. Digitalisasi industri asuransi dapat diartikan sebagai proses transformasi yang dilakukan oleh perusahaan asuransi untuk meningkatkan efisiensi operasional, meningkatkan kualitas layanan, dan meningkatkan kemampuan dalam menghadapi perubahan teknologi dan perilaku konsumen,⁶ namun demikian, percepatan transformasi digital tersebut juga memunculkan persoalan hukum baru, terutama karena masih minimnya kerangka regulasi yang secara komprehensif mengatur praktik asuransi digital di Indonesia. Seiring meningkatnya penggunaan teknologi seperti aplikasi seluler, kecerdasan buatan (AI), dan big data analytics dalam sektor ini, kebutuhan terhadap kepastian hukum dan perlindungan bagi konsumen menjadi semakin mendesak.

Di tengah perubahan struktural yang masif tersebut, peraturan perundang-undangan di Indonesia belum sepenuhnya mampu mengikuti dinamika perkembangan asuransi digital. Beberapa regulasi seperti POJK No. 8 Tahun 2024 memang mulai memberikan arah kebijakan terkait penyelenggaraan layanan asuransi digital, termasuk pengawasan berbasis risiko dan digitalisasi proses klaim.⁷ Namun, seperti diungkap dalam media asuransi news.co.id, aturan tersebut masih dalam tahap awal dan belum cukup menjawab seluruh kebutuhan pengaturan yang menyeluruh atas ekosistem digital. Selain itu, berdasarkan informasi dari info bank news.com, terdapat setidaknya empat tantangan utama yang dihadapi oleh industri InsurTech di Indonesia:

1. Belum adanya payung hukum komprehensif,
2. Keterbatasan infrastruktur teknologi,
3. Rendahnya literasi digital konsumen, dan
4. Perlindungan data pribadi yang belum optimal.

Hal ini menandakan bahwa inovasi digital dalam asuransi justru berisiko menciptakan ketimpangan perlindungan hukum, khususnya bagi konsumen yang tidak memahami implikasi hukum dari penggunaan layanan berbasis teknologi. Oleh karena itu, perlu adanya peraturan yang jelas mengenai validitas transaksi elektronik dan kebijakan yang mengatur pemanfaatan tanda tangan digital dalam industri asuransi. Peraturan OJK Nomor 69/POJK.05/2016 Tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial memberikan pedoman untuk layanan keuangan digital, tetapi masih ada ruang untuk mengembangkan regulasi yang lebih spesifik untuk sektor asuransi.⁸

Urgensi untuk melakukan kajian hukum terhadap asuransi digital juga diperkuat dengan diterbitkannya POJK Nomor. 36 Tahun 2024 yang mulai memberikan pedoman teknis mengenai tata kelola layanan keuangan digital. Regulasi ini memuat ketentuan mengenai manajemen risiko teknologi, tanggung jawab perusahaan asuransi terhadap kebocoran data, serta kewajiban transparansi dalam penyampaian informasi kepada konsumen. Namun, menurut artikel dalam

² Afi Nur Mustofa et al, "Urgensi Pembaruan Hukum Asuransi Dalam Menghadapi Era Teknologi Digital", *Jurnal Hukum dan Kewarganegaraan*, Vol. 11, No. 9 (2025) : 96.

³ Ari Susanto, "Digital Transformation Of The Insurance Industry: The Potential Of Insurance Technology (Insurtech) In Indonesia," *Journal Of Humanities, Social Sciences And Business (Jhssb)*, Vol. 2, No. 1 (2022): 172-80.

⁴ Harianja, et al, "Systematic Literatur Riview : Analisis Transformasi Digital Industri Asuransi Potensi (Insurtech) Di Indonesia", *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan (Mankeu)* Vol. 13, no. 2 (2024) : 466-480.

⁵ *Ibid.*

⁶ Yovita Hamdan, *Revolusi Asuransi Digital*, (Jakarta: Gramedia, 2016).

⁷ <https://ojk.go.id/id/regulasi/Pages/POJK-8-Tahun-2024-Produk-Asuransi-dan-Saluran-Pemasaran-Produk-Asuransi.aspx>, diakses pada tanggal 5 agustus 2025.

⁸ R. A. Hakim, L. dan Hapsari, *Buku Ajar Financial Technology Law*, (Indramayu: Penerbit Adab, 2022)

ejournal.warunayama.org, regulasi ini masih bersifat sektoral dan belum secara khusus mengatur mekanisme tanggung jawab hukum ketika terjadi pelanggaran terhadap hak-hak konsumen. Padahal, dalam konteks asuransi digital, potensi terjadinya sengketa antara tertanggung dan penanggung semakin besar karena seluruh interaksi dilakukan secara daring, tanpa tatap muka langsung. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara perkembangan praktik bisnis digital dan instrumen hukum yang mengaturnya, yang pada akhirnya dapat mengurangi kepastian hukum bagi para pihak yang terlibat.

Penelitian ini penting dilakukan karena adanya kebutuhan untuk meninjau ulang efektivitas regulasi yang ada dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen asuransi digital. Selain itu, dengan belum adanya perangkat hukum khusus yang mengatur secara komprehensif ekosistem asuransi digital, maka kajian ini berperan dalam memberikan kontribusi konseptual dan praktis bagi penguatan regulasi di masa depan. Sebagaimana dinyatakan dalam artikel di ecentrix.co.id, terdapat kebutuhan mendesak bagi otoritas pengawas untuk merumuskan kebijakan yang dapat menjawab tantangan inovasi digital, tanpa menghambat pertumbuhan sektor asuransi itu sendiri.⁹ Dengan melakukan analisis terhadap regulasi yang sudah berlaku serta melihat tantangan aktual di lapangan, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi awal dalam menyusun desain kebijakan hukum yang adaptif terhadap perubahan teknologi.

Dalam konteks kajian literatur yang ada, penelitian ini juga memberikan nilai tambah karena secara spesifik mengkaji hubungan antara perkembangan teknologi digital dengan aspek hukum perlindungan konsumen di sektor asuransi. Artikel-artikel seperti yang dimuat dalam infobanknews.com dan media.asuransinews.co.id lebih banyak menyoroti aspek bisnis, risiko, dan tantangan teknis dari digitalisasi asuransi, sementara kajian hukum yang fokus pada perlindungan konsumen dan kejelasan tanggung jawab hukum masih sangat terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan dalam literatur tersebut, dengan menitikberatkan pada urgensi perlindungan hukum serta rekomendasi terhadap perumusan kebijakan berbasis risiko dan hak-hak konsumen.

Pemerintah harus melakukan transformasi ekonomi untuk mencapai visi tersebut. Pemerintah harus mengoptimalkan peluang untuk mencapai visi Indonesia Emas pada tahun 2045 karena bonus demografi dan kepercayaan global. Pemerintah juga memberikan atensi terhadap sektor asuransi yang telah menjadi salah satu penyumbang utama PDB serta memiliki potensi yang optimal. Hal tersebut ditunjukkan dengan kinerja industri asuransi yang terus meningkat seiring dengan pertumbuhan perekonomian nasional. Dengan memobilisasi tabungan dalam negeri, asuransi memungkinkan untuk mengurangi kerugian, meningkatkan stabilitas keuangan, dan mendorong kegiatan perdagangan, sehingga asuransi berperan penting dalam pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan.

Meski demikian, masifnya perkembangan teknologi digital saat ini menjadi tantangan tersendiri bagi sektor asuransi. Kondisi tersebut mendorong industri asuransi untuk mengembangkan bisnis ke arah digitalisasi proses bisnis. Transformasi digital dalam asuransi yang didukung oleh kecerdasan buatan, machine learning, analisis prediktif, layanan seluler, hingga live chat memungkinkan perusahaan asuransi untuk mengembangkan bisnis secara berkelanjutan. “Secara keseluruhan, meskipun tantangan seperti kesenjangan infrastruktur dan masalah keamanan siber masih ada, industri asuransi di Indonesia siap menghadapi transformasi digital yang signifikan. Transformasi ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi operasional, memperluas jangkauan pasar, meningkatkan kepuasan nasabah di tahun-tahun mendatang, dan juga berpotensi meningkatkan kontribusi industri asuransi terhadap PDB Indonesia.”¹⁰

METODE

1. Pendekatan

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan yuridis normatif yaitu fokus pada pendekatan perundang-undangan, pendekatan konseptual, dan prinsip hukum yang berlaku terkait perlindungan konsumen dan layanan asuransi digital di Indonesia.

2. Rancangan Kegiatan

⁹ <https://ecentrix.co.id/tantangan-industri-asuransi-pada-era-transformasi-digital/>, Diakses pada tanggal 7 juli 2025

¹⁰ <https://www.ekon.go.id/publikasi/detail/5894/>, Diakses pada tanggal 5 Agustus 2025

Rencana kegiatan diperlukan di dalam suatu penelitian guna untuk mempersiapkan penelitian yang akan diteliti oleh peneliti dalam penelitian ini adalah 2 bulan

3. Ruang Lingkup atau Objek

Ruang lingkup merupakan batasan masalah yang digunakan, jumlah subjek yang diteliti, materi yang dibahas, luas tempat penelitian, dan lain sebagainya. Dalam hal ini yaitu mencakup aspek normatif, aspek perlindungan hukum, batasan geografis dan waktu. Objek penelitian berfokus pada kerangka regulasi yang ada, tantangan regulasi dan implementasinya dalam perlindungan konsumen.

4. Bahan dan Alat Utama

Menggunakan metode pendekatan penelitian yuridis normatif penulisan dalam penelitian ini menekankan norma-norma hukum yang terdapat di dalam perundang-undangan dan putusan-putusan pengadilan dan juga kaidah-kaidah hukum yang melekat pada masyarakat.¹¹ Menggunakan metode penelitian kepustakaan (*library research*) penelitian Yuridis Normatif juga membahas mengenai doktrin atau pandangan atau asas-asas dalam ilmu hukum.¹²

5. Tempat

Tempat atau lokasi penelitian merupakan tempat dimana proses studi yang digunakan untuk memperoleh pemecahan masalah penelitian berlangsung. Dalam penulisan ini yaitu dilakukan di Medan.

6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan, meliputi:

- a. Bahan Hukum Primer : peraturan perundang-undangan terkait, seperti UU Perlindungan Konsumen, UU Perasuransian, UU Perlindungan Data Pribadi, serta regulasi OJK.
- b. Bahan Hukum Sekunder : buku, jurnal ilmiah, artikel hukum, dan pendapat para ahli yang membahas perlindungan konsumen dan asuransi digital.
- c. Bahan Hukum Tersier : kamus hukum, ensiklopedia, dan sumber penunjang lain untuk memperjelas istilah serta konsep hukum.

Data dianalisis secara kualitatif normatif dengan menafsirkan aturan hukum dan mengaitkannya dengan praktik perlindungan konsumen dalam layanan asuransi digital.

7. Defenisi Operasional Variabel Penelitian

Defenisi operasional variabel penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Perlindungan Hukum Konsumen adalah Segala bentuk jaminan hukum yang diberikan negara melalui peraturan perundang-undangan dan kebijakan regulator untuk melindungi hak-hak konsumen dalam transaksi asuransi digital, termasuk hak atas informasi, keamanan data pribadi, dan penyelesaian sengketa.
- b. Layanan Asuransi Digital (InsurTech) adalah Bentuk penyelenggaraan usaha asuransi yang memanfaatkan teknologi digital untuk pemasaran, pendaftaran, pembayaran premi, pengelolaan polis, dan pengajuan klaim.
- c. Tantangan Regulasi merupakan hambatan dan kekosongan hukum yang dihadapi dalam pengaturan asuransi digital di Indonesia, baik dari sisi substansi hukum, kelembagaan, maupun penegakan hukum.

8. Teknik Analisis

Dalam penelitian ini, digunakan teknik analisis kualitatif. Metode ini digunakan untuk menelaah dan menafsirkan peraturan perundang-undangan serta literatur hukum secara mendalam untuk menghasilkan kesimpulan normatif terkait perlindungan konsumen dalam asuransi digital.

HASIL

Pada dasarnya, Asuransi Digital membawa perubahan paradigma dalam operasi dan interaksi perusahaan asuransi dengan pemegang polis, agen asuransi, dan pemangku kepentingan lainnya

¹¹ Ishaq, *Metode Penelitian Hukum Penulisan Skripsi, Tesis, Serta Disertasi*, (Bandung : Alfabeta, 2020), hlm.66.

¹² Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta : Sinar Grafika, 2014), hlm.24.

dengan memanfaatkan inovasi digital untuk meningkatkan nilai dan kaliber layanan yang diberikan.¹³ Hasil penelitian mengindikasikan bahwa jenis asuransi digital yang tumbuh di Indonesia memiliki ciri khas yang berbeda dibandingkan asuransi konvensional. Platform digital memfasilitasi transaksi tanpa perlu interaksi fisik, melalui aplikasi yang menggunakan *Application Programming Interface* (API), layanan chatbot otomatis, dan sistem pemrosesan klaim berbasis pembelajaran mesin. Kelebihan dari asuransi digital membuat penanggung diuntungkan dalam kemudahan informasi asuransi yang beragam dan mudah diakses kapan dan dari mana saja.¹⁴ Digitalisasi ini menawarkan efisiensi yang tinggi, pengurangan biaya operasional, dan kemudahan bagi konsumen. Namun, karakteristik digital ini juga memunculkan persoalan hukum baru, seperti kontrak elektronik, otorisasi tanda tangan digital, dan potensi misinformasi dalam proses digital onboarding.

Sayangnya, regulasi di Indonesia belum sepenuhnya menangkap kebutuhan pengaturan untuk karakter layanan seperti itu. POJK No. 36 Tahun 2024 memang memuat prinsip-prinsip manajemen risiko dan keamanan TI, tetapi tidak menyentuh aspek substansial dari hubungan hukum antara penanggung dan tertanggung dalam skema digital. Artikel di ejournal.warunayama.org menyebutkan bahwa pendekatan regulasi OJK masih bersifat reaktif, menunggu risiko muncul baru merumuskan aturan yang lebih spesifik. Hal ini sejalan dengan pernyataan narasumber dalam penelitian ini yang menyebutkan bahwa “teknologi berkembang lebih cepat daripada regulasinya.”

Regulasi terhadap asuransi berbasis teknologi (InsurTech) di Indonesia sebagian besar dikembangkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Sampai saat ini, OJK masih menyiapkan aturan khusus mengenai bisnis asuransi digital yang mencakup jenis produk, standar teknologi informasi, saluran distribusi seperti agregator/marketplace, mekanisme pembayaran premi, serta kualifikasi SDM yang mengelola TI. Selain itu, melalui Undang-Undang No. 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan, OJK mendapat mandat tambahan untuk mengawasi layanan keuangan digital termasuk sektor perasuransian, memungkinkan penggunaan dokumen elektronik dalam proses asuransi pada Pasal 5A, dan memperkuat perlindungan konsumen serta tanggung jawab pengendali Perusahaan. OJK mendorong adopsi teknologi seperti big data, AI, dan digital claim untuk meningkatkan efisiensi layanan dan mitigasi risiko, sambil terus memprioritaskan perlindungan pemegang polis. Regulasi seperti POJK No. 36/2024 juga mulai mengarahkan digitalisasi keseluruhan rantai layanan asuransi, dari underwriting hingga klaim otomatis. Secara teknis, hal ini menandai evolusi menuju sistem asuransi yang lebih digital, pro-aktif, dan berbasis data real-time, dengan tetap menjaga transparansi dan proteksi konsumen sebagai pilar utama.

Tantangan regulasi menjadi semakin kompleks ketika dikaitkan dengan perlindungan data pribadi, akses publik terhadap informasi produk, dan keterbatasan literasi digital masyarakat. Infobanknews.com mengidentifikasi empat tantangan besar:

- 1) Belum adanya payung hukum menyeluruh;
- 2) Keterbatasan infrastruktur digital;
- 3) Minimnya literasi digital konsumen; dan
- 4) Perlindungan data pribadi yang lemah.

Dari sini dapat disimpulkan bahwa karakter digital menuntut pendekatan regulasi yang holistic bukan hanya aspek teknologi, tetapi juga aspek perlindungan hukum. Saat ini, menurut mediaasuransinews.co.id, POJK No. 8 Tahun 2024 tentang produk asuransi digital baru mengatur pedoman pengembangan produk dan tata kelola digital secara normatif, belum mengikat secara detail dalam konteks implementasi konsumen.

Dengan demikian, penelitian ini berhasil mengungkap bahwa regulasi yang ada saat ini belum mampu menjawab kompleksitas bentuk dan tantangan asuransi digital. Hal ini penting, karena tanpa kepastian hukum yang memadai, potensi penyalahgunaan teknologi dan munculnya celah tanggung jawab hukum semakin besar. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk mengimplementasikan sistem keamanan yang kuat untuk melindungi data mereka dari ancaman siber.¹⁵

Perlindungan hukum terhadap konsumen atau pemegang polis asuransi digital telah

¹³ M. I. Sabda, dkk, “Implementasi Digitalisasi Sebagai Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Asuransi Syariah: Studi Kasus Kantor Prudential Syariah Cabang Binjai”, *IKEM: Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen*, Vol. 3, No. 1, (2023) : 1311-1346.

¹⁴ Yovita Hamdan, *Op.Cit*.

¹⁵ Ari Susanto, “*op.Cit*, hlm.172-180

diakomodasi dalam regulasi yang berlaku. Temuan menunjukkan bahwa meskipun prinsip-prinsip perlindungan konsumen sudah tercantum dalam berbagai peraturan seperti UU Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP No. 27 Tahun 2022), serta POJK, namun implementasinya dalam praktik asuransi digital masih minim. Hal ini dibuktikan dengan ketidakhadiran klausul perlindungan data yang jelas di sebagian besar platform asuransi digital, serta rendahnya standar transparansi dalam penyampaian informasi digital kepada nasabah.

Hasil kajian terhadap dokumen kebijakan privasi pada sejumlah platform layanan keuangan berbasis teknologi menunjukkan bahwa sebagian besar penyedia layanan tidak secara eksplisit menjelaskan penerapan standar enkripsi maupun mekanisme teknis perlindungan data pribadi, sehingga menimbulkan risiko pelanggaran hak konsumen terkait kerahasiaan informasi. Temuan ini sejalan dengan penelitian Sun dan Xue (2020) yang menemukan bahwa banyak kebijakan privasi digital bersifat umum dan tidak mencantumkan langkah pengamanan data secara rinci, yang pada akhirnya dapat mengurangi tingkat kepercayaan pengguna terhadap layanan digital.¹⁶ Dalam konteks InsurTech, lemahnya transparansi terkait keamanan data ini dapat mengindikasikan bahwa sebagian pelaku industri lebih memprioritaskan ekspansi pasar dibandingkan penerapan sistem perlindungan data yang komprehensif. Kelemahan juga ditemukan dalam proses penyampaian informasi produk. Infobanknews.com menggarisbawahi bahwa asuransi digital cenderung mengedepankan pendekatan pemasaran, bukan edukasi produk yang memadai. Ini sejalan dengan keluhan responden konsumen dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa “bahasa dalam aplikasi sulit dipahami, tidak ada kontak langsung, jadi hanya percaya pada sistem.” Hal ini membuktikan bahwa pemegang polis digital berada dalam posisi yang lemah secara informasi (*information asymmetry*) dan regulasi belum sepenuhnya memberi ruang perlindungan untuk kondisi tersebut.

Di sisi lain, penyelesaian sengketa masih menjadi kelemahan nyata. Meskipun OJK dan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) telah diberi kewenangan untuk menerima pengaduan, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa mekanisme pengaduan digital pada sebagian besar platform masih pasif. Hal ini dikuatkan oleh artikel dari mediaasuransinews.co.id yang menyatakan bahwa hanya sedikit perusahaan yang menyediakan kanal pengaduan terpadu, dan banyak konsumen tidak mengetahui hak mereka untuk menggugat atau mengajukan keluhan.

Dengan temuan ini, dapat dikatakan bahwa perlindungan hukum terhadap pemegang polis dalam asuransi digital belum sepadan dengan risiko yang muncul. Regulasi yang ada belum memberikan jaminan kepastian hukum, khususnya dalam hubungan konsumen-perusahaan berbasis digital yang sepenuhnya bergantung pada sistem elektronik.

Hasil penelitian ini memiliki signifikansi penting dalam mengisi kekosongan kajian hukum mengenai dinamika perlindungan konsumen dalam sektor asuransi digital. Sebagian besar literatur yang telah ada, seperti yang ditulis dalam ecentrix.co.id dan mediaasuransinews.co.id, menyoroti persoalan teknis dan potensi bisnis dari digitalisasi, namun belum mengulas secara mendalam ketimpangan hukum yang dihadapi konsumen. Kajian dalam ejournal.warunayama.org misalnya, membahas pendekatan hukum umum, tetapi belum mengkaji relasi antara perkembangan InsurTech dengan dinamika regulasi secara aktual dan sektoral.

Kontribusi utama dari penelitian ini adalah pada aspek integrasi antara data lapangan, telaah regulasi, dan pendekatan perlindungan hukum yang menasar kondisi riil konsumen dalam menghadapi layanan asuransi digital. Ini memberikan perspektif hukum yang berbasis praktik, bukan hanya teori normatif. Penelitian ini juga menyajikan gagasan awal tentang perlunya perumusan kerangka hukum InsurTech Nasional yang tidak hanya berbasis kepatuhan administratif, tetapi juga perlindungan substantif terhadap konsumen.

Implikasi praktis dari penelitian ini adalah perlunya OJK dan pembuat kebijakan menyusun regulasi khusus tentang asuransi digital yang mencakup:

- (1) Standar minimal keamanan siber dan perlindungan data;
- (2) Kewajiban penyampaian informasi dalam bahasa yang dapat dipahami konsumen;
- (3) Mekanisme pengaduan konsumen digital yang terintegrasi dengan LAPS SJK; dan
- (4) Tanggung jawab hukum perusahaan atas kegagalan sistem atau misinformasi digital.

¹⁶ Ruoxi Sun dan Minhui Xue, “Quality Assessment of Online Automated Privacy Policy Generators: An Empirical Study”, *arXiv, EASE 2020*, (April 2020) : 270-275

Penelitian ini juga mendorong perusahaan asuransi agar lebih bertanggung jawab dalam mengembangkan sistem digital yang memperhatikan hak dan posisi hukum nasabah.

Dari sisi akademik, penelitian ini membuka ruang untuk pengembangan kajian lebih lanjut mengenai interaksi hukum dan teknologi dalam sektor jasa keuangan digital. Konsep-konsep seperti kontrak elektronik, tanda tangan digital, serta validitas hukum dari dokumen asuransi online perlu terus dikaji dalam konteks transformasi layanan keuangan digital yang semakin masif.

Adapun keterbatasan dalam penelitian ini terletak pada minimnya akses terhadap data primer berupa dokumen internal perusahaan asuransi digital dan keterbatasan jumlah wawancara yang dilakukan. Selain itu, karena sifat penelitian ini adalah yuridis normatif dengan dukungan data sekunder, maka hasil penelitian lebih bersifat deskriptif analitis dibandingkan dengan evaluatif atau prediktif. Di masa mendatang, penelitian lanjutan dapat dilakukan dengan pendekatan campuran (*mixed methods*), termasuk studi empiris pada konsumen dan pelaku industri, untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif dan kuantitatif tentang efektivitas perlindungan hukum dalam layanan asuransi digital.

SIMPULAN

Perkembangan asuransi digital di Indonesia menghadirkan tantangan hukum yang signifikan, terutama dalam aspek regulasi dan perlindungan konsumen. Karakteristik layanan berbasis teknologi ini telah melampaui kerangka hukum konvensional, sementara regulasi yang ada seperti POJK No. 36/2024 dan POJK No. 8/2024 masih bersifat normatif dan belum memberikan kepastian hukum. Kesenjangan antara percepatan inovasi teknologi dengan kesiapan regulasi berpotensi melemahkan perlindungan konsumen, khususnya terkait keamanan data pribadi, transparansi informasi produk, serta ketersediaan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif. Kondisi tersebut menempatkan konsumen pada posisi rentan. Oleh karena itu, dibutuhkan reformulasi regulasi yang lebih adaptif, kolaboratif, dan responsif terhadap perkembangan digital. Reformulasi tersebut harus menyeimbangkan kebutuhan inovasi teknologi dengan keadilan, transparansi, dan perlindungan hak hukum konsumen, sehingga tercipta kepastian hukum yang memadai bagi semua pihak dalam ekosistem asuransi digital.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ali, Zainuddin. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta : Sinar Grafika. 2014
Hamdan, Yovita. *Revolusi Asuransi Digital*. Jakarta: Gramedia. 2016
Ishaq. *Metode Penelitian Hukum Penulisan Skripsi, Tesis, Serta Disertasi*. Bandung : Alfabeta. 2020
L., R. A. Hakim dan Hapsari. *Buku Ajar Financial Technology Law*. Indramayu: Penerbit Adab. 2022

Jurnal

- Samsiyah, F. “*The Impact Of Digital Transformation On The Financial Performance Of Cooperatives In Surabaya*”, *International Journal Of Economics, Business And Accounting Research (IJEBAAR)*, Vol 8, No. 4, (2025) : 1379
Mustofa, Afi Nur, et al. “*Urgensi Pembaruan Hukum Asuransi Dalam Menghadapi Era Teknologi Digital*”, *Jurnal Hukum dan Kewarganegaraan*, Vol. 11, No. 9 (2025) : 96
Susanto, Ari. “*Digital Transformation Of The Insurance Industry: The Potential Of Insurance Technology (Insurtech) In Indonesia*,” *Journal Of Humanities, Social Sciences And Business (Jhssb)*, Vol. 2, No. 1 (2022): 172-80
Harianja, et al. “*Systematic Literatur Riview : Analisis Transformasi Digital Industri Asuransi Potensi (Insurtech) Di Indonesia*”, *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan (Mankeu) Vol. 13, no. 2* (2024) : 466-480
Sabda, M. I., dkk. “*Implementasi Digitalisasi Sebagai Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Asuransi Syariah: Studi Kasus Kantor Prudential Syariah Cabang Binjai*”, *IKEM: Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen*, Vol. 3, No. 1, (2023) : 1311-1346
Sun, Ruoxi dan Minhui Xue, “*Quality Assessment of Online Automated Privacy Policy Generators: An Empirical Study*”, *arXiv, EASE 2020*, (April 2020) : 270-275

Tajuddin Noor, Suhaila Zulkifli*: *Perlindungan Hukum Konsumen dalam Layanan Asuransi Digital: Tinjauan Yuridis Atas Tantangan Regulasi di Indonesia*

Website

<https://ecentrix.co.id/tantangan-industri-asuransi-pada-era-transformasi-digital/>

<https://ojk.go.id/id/regulasi/Pages/POJK-8-Tahun-2024-Produk-Asuransi-dan-Saluran-Pemasaran-Produk-Asuransi.aspx>

<https://www.ekon.go.id/publikasi/detail/5894/>