

**Perlindungan Hukum Pengguna Jasa Asuransi Wajib Pendaki di  
PT Jasa Raharja Putera Perspektif POJK No. 22 Tahun 2023  
(Studi Kasus Pendaki Gunung Arjuno)**

**SKIRPSI**

**OLEH:**

**MUFTI MAULANA**

**NIM 210202110146**



**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH**

**FAKULTAS SYARIAH**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK**

**IBRAHIM MALANG**

**2025**

**Perlindungan Hukum Pengguna Jasa Asuransi Wajib Pendaki di  
PT Jasa Raharja Putera Perspektif POJK No. 22 Tahun 2023  
(Studi Kasus Pendaki Gunung Arjuno)**

**SKIRPSI**

**OLEH:**

**MUFTI MAULANA**

**NIM 210202110146**



**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH**

**FAKULTAS SYARIAH**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK**

**IBRAHIM MALANG**

**2025**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Bismillahirrahmanirahim

Demi Allah, dengan kesadaran dan rasa tanggung jawab terhadap pengembangan keilmuan, penulis menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**Perlindungan Hukum Pengguna Jasa Asuransi Wajib Pendaki di  
PT Jasa Raharja Putera Perspektif POJK No. 22 Tahun 2023  
(Studi Kasus Pendaki Gunung Arjuno)**

Benar-benar merupakan skripsi yang disusun berdasarkan kaidah penulisan karya ilmiah yang dapat dipertanggungjawabkan. Jika di kemudian hari laporan penelitian skripsi ini merupakan hasil plagiasi karya orang lain baik sebagian maupun keseluruhan, maka skripsi persyaratan mendapat pendidikan gelar sarjana dinyatakan batal demi hukum

Malang, 2 Maret 2025

Penulis



Mufti Maulana

210202110146

**KETERANGAN  
PENGESAHAN SKRIPSI**

Yang bertandatangan di bawah ini, saya pembimbing skripsi dari mahasiswa:

Nama : Mufti Maulana  
NIM : 210202110146  
Fakultas : Syariah  
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah

Menyatakan bahwa skripsi mahasiswa yang bersangkutan telah selesai dan siap diujikan oleh tim penguji skripsi.

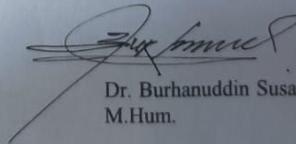
Demikian untuk dijadikan maklum

Mengetahui,  
Ketua Program Studi  
Hukum Ekonomi Syariah



Dr, Fakhruddin, M.HI.  
NIP. 197408192000031002

Malang,  
Dosen Pembimbing,

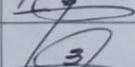


Dr. Burhanuddin Susanto, S.Hi,  
M.Hum.

NIP 197801302009121002

## BUKTI KONSULTASI

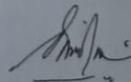
Nama : Mufti Maulana  
NIM : 210202110146  
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah  
Dosen Pembimbing : Dr. Burhanuddin Susanto, S.Hi, M.Hum.  
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Pengguna Jasa Asuransi Wajib Pendaki di PT Jasa Raharja Putera Perspektif POJK No. 22 Tahun 2023 (Studi Kasus Pendaki Gunung Arjuno)

No	Hari/Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf
1	28 Agustus 2024	Konsultasi Judul Skripsi	
2	6 September 2024	ACC Judul Skripsi	
3	26 September 2024	Konsultasi Proposal Skripsi	
4	28 Oktober 2024	ACC Seminar Proposal	
5	7 Desember 2024	Revisi BAB I-III	
6	14 Desember 2024	ACC BAB I-III	
7	13 Februari 2025	Konsultasi BAB IV dan BAB V	
8	20 Februari 2025	ACC BAB IV dan BAB V	
9	25 Februari 2025	Konsultasi Abstrak-BAB V	
10	1 Maret 2025	ACC Skripsi	

Malang, 1 Maret 2025

Mengetahui,

Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah



Dr. Fakhruddin, M.HI  
NIP. 197408192000031002

PENGESAHAN SKRIPSI

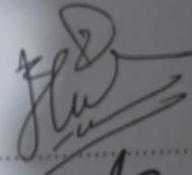
Dewan Penguji Skripsi saudara Mufti Maulana NIM 210202110146 Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul :

**Perlindungan Hukum Pengguna Jasa Asuransi Wajib Pendaki di PT Jasa Raharja Putera Perspektif POJK No. 22 Tahun 2023 (Studi Kasus Pendaki Gunung Arjuno)**

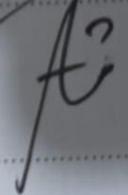
Telah dinyatakan lulus dengan nilai : .....

Dewan Penguji :

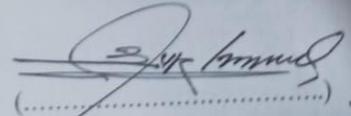
1. Su'ud Fuadi, S.HI., M.El  
NIP 19830804201608011020

  
(.....)

2. Ramadhita, M.HI.  
NIP 198909022015031004

  
(.....)

3. Dr. Burhanuddin Susanto, S.HI., M.Hum.  
NIP 197801302009121002

  
(.....)



Prof. Dr. Sudirman, MA., CHARM  
NIP. 197708222005011003

## **MOTTO**

**“Nasib terbaik adalah tidak dilahirkan, yang kedua dilahirkan tapi mati muda, dan yang tersial adalah umur tua. Rasa-rasanya memang begitu. Bahagialah mereka yang mati muda.”**

**(Soe Hok Gie)**

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Segala Puji dan syukur tak henti penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunian-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Perlindungan Hukum Pengguna Jasa Asuransi Wajib Pendaki di PT Jasa Raharja Putera Perspektif POJK No. 22 Tahun 2023 (Studi Kasus Pendaki Gunung Arjuno)”** Penyusunan skripsi ini ditunjukkan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Hukum Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.

Dalam penyelesaian studi dan penulisan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan baik pengajaran, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Prof. Dr. M. Zainuddin, M.A., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Prof. Dr. Sudirman, M.A., selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Dr. Fakhruddin, M.HI., selaku Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Dr. Burhanuddin Susanto, S.Hi, M.Hum. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu ditengah kesibukan beliau, memberikan kritik, saran dan pengarahan kepada penulis dalam proses penulisan skripsi ini.
5. Pak Mahbub Ainur Rofiq, M.H selaku Dosen Wali penulis selama menempuh pendidikan di Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang . Penulis mengucapkan terima kasih atas bimbingan dan perhatian dari awal proses perkuliahan hingga akhir, memberikan saran, dan nasehat selama menempuh perkuliahan.

6. Seluruh Dewan Penguji, yang telah memberikan kritik yang membangun serta memberikan pengarahan dalam menyempurnakan kekurangan yang ada pada penelitian ini.
7. Seluruh Dosen Fakultas Syariah, segenap karyawan, dan staf Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, tanpa mengurangi rasa hormat penulis mengucapkan banyak terima kasih atas ilmu, saran, dan bimbingannya selama proses pembelajaran dibangku perkuliahan. Semoga Beliau semua senantiasa berada dalam lindungan Allah SWT.
8. Kepada orang tua, Bapak almarhum Suhardi dan Ibu Asyiah untuk merekalah skripsi ini dipersembahkan. Dengan segala cinta saya ingin menyampaikan teramat rasa terima kasih yang telah menjadi pundi-pundi semangat menjalani kehidupan ini. Tanpa mereka saya hanya segumpal daging tidak berarti.
9. Kepada saudara kandung saya Adi Harjito dan Rahmatika, yang telah membantu materil penulis dalam mencapai cita cita menjadi sarjana wasiat bapak. Semoga segala hal baik terlimpahkan terhadap mereka
10. Kepada IKPDN Malang dan Partai Teguh Amanah Istiqomah yang telah menemani dan membawa kebahagiaan yang mendalam dan kekal. Semua yang terasa sulit akan menjadi mudah jika kita bersama. Terima kasih telah berperan dalam kehidupan penulis ini, panjang umur hal hal baik.
11. Kepada band Parade Hujan, The Adams, Rumahsakit, Reality Club, Perunggu, Morfem, The Jansen, Dongker, Efek Rumah Kaca, Feast, Lomba Sihir, Hindia, Float, The Upstairs, Star and Rabbit, WSTCC, The Panturas dan Bilal Indrajaya yang telah menciptakan lagu yang selalu menemani penulis menyelesaikan skripsi ini. Tanpa ditemani musik mereka mengerjakan skripsi menjadi hal yang berat. Terima kasih dan teruslah berkarya.

12. Seluruh Narasumber yang bersedia penulis wawancarai untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

Semoga Allah SWT, membalas semua kebaikan yang telah bapak, ibu dan saudara berikan kepada penulis dengan kebaikan yang lebih besar disertai dengan curahan rahmat dan kasih sayang-Nya.

Penulis menyadari skripsi ini masih belum sempurna, baik dari materi, penulisan maupun dari segi penyajian karena keterbatasan dan kemampuan penulis Oleh Karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik untuk kesempurnaan skripsi.

Besar harapan penulis agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya, umumnya bagi pembaca serta dapat memberikan sumbangsih bagi kemajuan dunia.

Malang, 3 Januari 2025

Penulis,

Mufti Maulana

NIM.210202110146

## PEDOMAN LITERASI

### A. Umum

Transliter adalah pemindah alihan tulisan Arab ke dalam tulisan Indonesia atau tulisan Latin, bukan terjemahan bahasa Arab ke bahasa Indonesia. Termasuk dalam kategori ini ialah nama Arab dari bangsa Arab, sedangkan nama Arab dari bangsa selain Arab ditulis sebagaimana ejaan bahasa nasionalnya, atau sebagaimana yang tertulis dalam buku menjadi rujukan. Penulisan judul buku dalam *footnote* maupun daftar pustaka, tetap menggunakan transliter ini.

Banyak pilihan dan ketentuan transliter yang dapat digunakan dalam penulisan karya tulis ilmiah, baik yang berstandar internasional, nasional, maupun ketentuan yang khusus digunakan penerbit tertentu. Transliterasi yang digunakan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang menggunakan EYD plus, yaitu transliter yang didasarkan atas Surat Keputusan Bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, tanggal 22 Januari 1987 No. 158/1987 dan 0543.b/U/1987, sebagaimana tertera dalam buku Pedoman Transliter Bahasa Arab *A Guide Arabic Transliteration*.

## B. Konsonan

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf

Latin dapat dilihat pada halaman berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	S a	S	Es (dengan titik
ج	Jim	J	Je
ح	H{a	H{	Ha (dengan titik diatas
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Z al	Z	Zet (dengan titik diatas)

ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	S{ad	S{	Es (dengan titik di bawah)
ض	D}ad	D{	De (dengan titik di bawah)
ط	T{a	T{	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Z}a	Z{	Zet (dengan titik di bawah)
ع	„Ain	„	apostrof terbalik
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qof	Q	Qi

ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء/أ	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

### C. Vokal, Panjang dan Diftong

Setiap penulisan bahasa Arab dalam bentuk vocal fathah ditulis dengan “a”, kasrah dengan “i”, dlommah dengan “u”, sedangkan bacaan panjang masing masing ditulis dengan cara berikut:

Vokal (a) panjang = â misalnya قال menjadi qâla

Vokal (i) panjang = i misalnya قيل menjadi qila

(û) panjang = û misalnya دون menjadi dûna

Khusus untuk bacaan ya” nisbat, maka tidak boleh digantikan dengan “i”, melainkan tetap ditulis dengan “iy” agar dapat menggambarkan ya” nisbat diakhirnya. Begitu juga untuk suara diftong, wawu dan ya” setelah fafhah ditulis dengan “aw” dan “ay”.

Perhatikan contoh berikut:

Diftong (aw) = **وقول** misalnya **قوله** menjadi qawlun

Diftong (ay) = **خير** misalnya **خير** menjadi khayru

#### **D. Ta’marbûthah (ة)**

Ta’marbûthah ditransliterasikan dengan “t” berada di tengah kalimat, tetapi apabila ta’marbuthah tersebut berada diakhir kalimat, maka ditransliterasikan dengan menggunakan “h” misalnya **الرسالة للمدرسة** menjadi al- risalat li al- mudarrisah, atau apabila berada di tengah tengah kalimat terdiri dari susunan mudlaf dan mudlaf ilayh, maka ditransliterasikan dengan menggunakan “t” yang disambungkan dengan kalimat berikutnya, misalnya **في رحمة هلالا** menjadi fi rahmatillâh

#### **E. Kata Sandang dan Lafadz al-jalâlah**

Kata sandang berupa “al” () ditulis dengan huruf kecil, kecuali terletak di awal kalimat, sedangkan “al” dalam lafadh jalalah yang

berada di tengah tengah kalimat yang disandarkan (idhafah) maka dihilangkan. Perhatikan contoh contoh berikut ini:

1. Al- Imâm Al- Bukhâriy mengatakan...
2. Al- Bukhâriy dalam muqaddimah kitabnya menjelaskan...
3. Masyâ” Allâh kâna wâ lam yasya” lam yakun.
4. Billah,, azza wa jalla

#### **F. Nama dan Kata Arab Terindonesiakan**

Pada prinsipnya setiap kata yang berasal dari bahasa Arab harus ditulis dengan menggunakan sistem transliterasi. Apabila kata tersebut merupakan nama Arab dari orang Indonesia atau bahasa Arab yang sudah terindonesiakan, tidak perlu ditulis dengan menggunakan sistem transliterasi. Perhatikan contoh berikut:

“...Abdurahman Wahid, mantan presiden RI keempat, dan Amin Rais, mantan ketua MPR pada masa yang sama, telah melakukan kesepakatan untuk menghapuskan nepotisme, kolusi dan korupsi dari muka bumi Indonesia, dengan salah satu caranya melalui pengintensifan salat di berbagai kantor pemerintahan, namun...”

Perhatikan penulisan nama "Abdurahman Wahid", "Amin Rais" dan kata "salat" ditulis dengan menggunakan tata cara penulisan bahasa Indonesia yang disesuaikan dengan penulisan namanya. Kata kata tersebut sekalipun berasal dari bahasa Arab, namun ia berupa nama dari orang Indonesia dan telah terindonesiakan, untuk itu ditulis dengan cara "Abd al-Rahman Wahid", "Amin Rais", dan bukan ditulis "shalât".

## DAFTAR ISI

<b>COVER</b>	
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	<b>II</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>III</b>
<b>BUKTI KONSULTASI</b> .....	<b>IV</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>V</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>VI</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>VII</b>
<b>PEDOMAN TRANS LITERASI</b> .....	<b>X</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>XV</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>XVI</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>XVII</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>XVIII</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>XX</b>
<b>تجريد</b> .....	<b>XXI</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penulisan.....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Definisi Operasional .....	7
F. Sistematika Kepenulisan.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>10</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	10
B. Kerangka Teori .....	15
1. Teori Perlindungan Hukum .....	15

2. Teori Efektivitas Hukum.....	18
3. Teori Sistem Hukum.....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
A. Jenis Penelitian.....	29
B. Pendekatan Penelitian.....	30
C. Lokasi Penelitian.....	30
D. Jenis Dan Sumber Data .....	31
a. Data Primer .....	31
b. Data Sekunder.....	32
E. Metode Pengumpulan Data .....	34
a. Wawancara .....	34
b. Dokumentasi .....	35
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>37</b>
A. Perlindungan Hukum Pengguna Jasa Asuransi Wajib Pendaki Di Pt Jasaraharja Putera.....	37
B. Perlindungan Hukum Pengguna Jasa Asuransi Wajib Pendaki Di Jasaraharja Putera Persfektif Pojk No. 22 Tahun 2023 .....	49
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>59</b>
A. Kesimpulan .....	59
B. Saran .....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>61</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>66</b>

**DAFTAR TABEL**

**Tabel 1 .....14**

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1</b> .....	<b>74</b>
<b>Gambar 1.2</b> .....	<b>75</b>
<b>Gambar 1.3</b> .....	<b>75</b>
<b>Gambar 1.4</b> .....	<b>76</b>
<b>Gambar 1.5</b> .....	<b>76</b>
<b>Gambar 1.6</b> .....	<b>77</b>
<b>Gambar 1.7</b> .....	<b>78</b>
<b>Gambar1.8</b> .....	<b>78</b>

## ABSTRAK

Mufti Maulana. NIM 210202110146. *Perlindungan Hukum Pengguna Jasa Asuransi Wajib Pendaki di PT Jasa Raharja Putera Perspektif POJK No. 22 Tahun 2023 (Studi Kasus Pendaki Gunung Arjuno)*. Skripsi. Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Pembimbing: Dr. Burhanuddin Susanto, S.HI., M.Hum.

---

Kata Kunci: , Perlindungan Hukum, Asuransi Wajib Pendaki, POJK No. 22 Tahun 2023, PT Jasa Raharja Putera.

Pendakian gunung merupakan aktivitas berisiko tinggi yang membutuhkan sistem perlindungan yang memadai, salah satunya melalui asuransi wajib. Di Gunung Arjuno, pendaki diwajibkan membayar premi asuransi sebesar Rp10.000 per orang per hari yang dikelola oleh PT Jasa Raharja Putera. Namun, dalam praktiknya, masih banyak pendaki yang tidak memahami manfaat, cakupan, maupun prosedur klaim asuransi yang mereka bayarkan. Hal ini menimbulkan pertanyaan terkait efektivitas perlindungan hukum bagi pendaki sebagai konsumen jasa keuangan, khususnya dalam perspektif POJK No. 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum bagi pengguna jasa asuransi wajib pendaki, dengan menitikberatkan pada aspek transparansi informasi, efektivitas prosedur klaim, serta kesesuaian implementasinya dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Metode yang digunakan adalah yuridis empiris, dengan pendekatan kualitatif melalui wawancara kepada pendaki, petugas Tahura Raden Soerjo, dan pihak PT Jasa Raharja Putera, serta studi kepustakaan dari regulasi dan literatur terkait.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi pengguna jasa asuransi pendaki belum berjalan secara optimal. Banyak pendaki tidak memahami hak-hak mereka sebagai konsumen, minimnya sosialisasi dari pihak asuransi maupun pengelola kawasan pendakian, serta kurangnya transparansi informasi terkait cakupan perlindungan dan prosedur klaim. Hal ini tidak sejalan dengan prinsip perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam POJK No. 22 Tahun 2023, khususnya prinsip keterbukaan dan keadilan.

Penelitian ini merekomendasikan agar PT Jasa Raharja Putera dan pengelola kawasan pendakian Gunung Arjuno meningkatkan transparansi informasi, memperbaiki sistem sosialisasi, serta menyederhanakan prosedur klaim. Upaya tersebut penting guna memastikan perlindungan hukum bagi pendaki berjalan secara efektif dan sesuai dengan regulasi yang berlaku.

## ABSTRACT

Mufti Maulana. NIM 210202110146. *Legal Protection for Mandatory Mountaineering Insurance Users at PT Jasa Raharja Putera from the Perspective of POJK No. 22 of 2023 (A Case Study of Mount Arjuno Climbers)*. Thesis. Sharia Economic Law Study Program, Faculty of Sharia, Maulana Malik Ibrahim State Islamic University of Malang. Supervisor: Dr. Burhanuddin Susanto, S.Hi., M.Hum.

---

Keywords: Implementation, Legal Protection, Mandatory Insurance, Mountaineers, POJK No. 22 of 2023, PT Jasa Raharja Putera.

Mountaineering is a high-risk activity that requires adequate legal and financial protection, including mandatory insurance. At Mount Arjuno, each climber is required to pay an insurance premium of IDR 10,000 per person per day, managed by PT Jasa Raharja Putera. However, in practice, many climbers are unaware of the benefits, coverage, and claim procedures of this insurance, raising concerns about the effectiveness of legal protection for consumers in the financial services sector. This becomes particularly significant when viewed from the perspective of POJK No. 22 of 2023 concerning Consumer and Community Protection in the Financial Services Sector.

This research aims to analyze the legal protection for users of mandatory mountaineering insurance, focusing on information transparency, the effectiveness of claim procedures, and compliance with prevailing regulations. The study employs an empirical juridical method using a qualitative approach, with primary data collected through interviews with climbers, officials from Tahura Raden Soerjo, and representatives from PT Jasa Raharja Putera. Secondary data was obtained through relevant laws, academic journals, and legal literature.

The results reveal that the legal protection for climbers remains suboptimal. Many climbers lack awareness of their rights as consumers, due to limited information, inadequate socialization from the insurance provider and climbing area managers, and unclear procedures. These issues contradict key principles of POJK No. 22 of 2023, particularly regarding transparency and fairness.

The study recommends that PT Jasa Raharja Putera and the managers of the Mount Arjuno climbing area enhance information transparency, improve insurance education for climbers, and simplify claim procedures. These steps are essential to ensure that climbers receive the legal protection they are entitled to, in accordance with applicable regulations

## الملخص

مفتي مولانا. الرقم الجامعي: 210202110146. الحماية القانونية لمستخدمي خدمات التأمين الإلزامي لتسلق الجبال في شركة جاسا رهازجا بوترا من منظور لائحة هيئة الخدمات المالية رقم 22 لعام 2023 (دراسة حالة: متسلقي جبل أرجونو). أطروحة. برنامج قانون الاقتصاد الشرعي، كلية الشريعة، جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية – مالانج. المشرف: د. برهان الدين سُمْتُو، س.ه.إي، م.ه.وم.

رقم 22 لعام 2023، POJK الكلمات المفتاحية: التنفيذ، الحماية القانونية، التأمين الإلزامي، المتسلقون، شركة جاسا رهازجا بوترا.

يُعد تسلق الجبال نشاطاً عالي المخاطر يتطلب حماية قانونية ومالية كافية، من بينها التأمين الإلزامي. في جبل أرجونو، يُلزم كل متسلق بدفع قسط تأمين قدره 10,000 روبية إندونيسية للشخص الواحد يومياً، ويُدار هذا التأمين من قبل شركة جاسا رهازجا بوترا. ومع ذلك، أظهرت الممارسة أن العديد من المتسلقين لا يدركون فوائد التأمين، أو نطاق تغطيته، أو إجراءات المطالبة به، مما يثير تساؤلات حول فعالية الحماية القانونية المقدمة لهم كمستهلكين في قطاع الخدمات المالية، خاصةً في ضوء لائحة هيئة الخدمات المالية رقم 22 لعام 2023 بشأن حماية المستهلكين والمجتمع.

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل مستوى الحماية القانونية المقدمة لمستخدمي التأمين الإلزامي لتسلق الجبال، مع التركيز على شفافية المعلومات، وفعالية إجراءات المطالبة، ومدى التزامها بالتنظيمات القانونية المعمول بها. وقد استخدمت الدراسة المنهج القانوني التجريبي من خلال نهج نوعي، وجمعت البيانات الأولية من خلال مقابلات مع المتسلقين، ومسؤولي محمية تهورا رادن سورجو، وممثلي شركة التأمين. كما تم جمع البيانات الثانوية من القوانين والمراجع الأدبية ذات الصلة.

تشير النتائج إلى أن الحماية القانونية للمتسلقين لم تُنفذ بشكل أمثل بعد، حيث إن العديد من المتسلقين يفتقرون إلى المعرفة بحقوقهم كمستهلكين، إضافة إلى قلة التوعية من قبل شركة التأمين والقائمين على إدارة منطقة رقم 22 لعام 2023، لا POJK التسلق، فضلاً عن تعقيد الإجراءات. وهذا لا يتماشى مع مبادئ لائحة سيما مبدأ الشفافية والعدالة.

توصلت الدراسة إلى توصيات بضرورة تعزيز شفافية المعلومات من قبل شركة جاسا رهازجا بوترا، وتكثيف التوعية التأمينية للمتسلقين، وتبسيط إجراءات المطالبات، لضمان حصول المتسلقين على الحماية القانونية المستحقة لهم وفقاً للتشريعات المعمول بها.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pendakian gunung merupakan salah satu bentuk aktivitas rekreasi yang semakin diminati oleh masyarakat Indonesia. Selain menawarkan keindahan alam dan tantangan fisik, pendakian juga memberikan manfaat psikologis, seperti meningkatkan ketahanan mental dan kedisiplinan.<sup>1</sup> Gunung Arjuno, sebagai salah satu gunung tertinggi di Jawa Timur dengan ketinggian 3.339 mdpl, menjadi destinasi favorit bagi para pendaki dari berbagai daerah.<sup>2</sup> Jalur pendakian yang populer, seperti yang melalui Tahura Raden Soerjo, setiap tahunnya menarik ribuan pendaki yang ingin menikmati pengalaman mendaki di kawasan yang memiliki ekosistem yang masih terjaga.

Namun, di balik daya tariknya, pendakian gunung memiliki berbagai risiko yang tidak bisa diabaikan. Berdasarkan data dari berbagai laporan kecelakaan pendakian, beberapa risiko utama yang dihadapi pendaki meliputi cedera fisik seperti keseleo, patah tulang, dan kelelahan ekstrem akibat medan yang menantang.<sup>3</sup> Selain itu, pendaki juga rentan mengalami hipotermia dan dehidrasi, terutama di ketinggian tertentu dengan suhu yang ekstrem. Tidak jarang, pendaki tersesat akibat minimnya pengetahuan mengenai jalur pendakian atau karena faktor cuaca buruk yang menyebabkan visibilitas rendah. Bahkan, dalam beberapa kasus,

---

<sup>1</sup> Krisna Krama Poerwa, "Perlindungan Hukum Terhadap Pendaki Gunung Selaku Wisatawan Ditinjau Dari Undang-Undang No 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisatahan," no. 10 (2017): 65.

<sup>2</sup> Muhajir, "Ratusan Orang Mendaki Gunung Arjuno Di Akhir Pekan," n.d., <https://www.detik.com/jatim/wisata/d-6801947/ratusan-orang-mendaki-gunung-arjuno-di-akhir-pekan>.

<sup>3</sup> Wawancara dengan UPT Tahura Raden Soerjo, tanggal 3 September di Kantor

pendakian dapat berujung pada kehilangan nyawa akibat kecelakaan atau kondisi medis yang memburuk di ketinggian. Beberapa kasus kecelakaan yang terjadi di Gunung Arjuno dan gunung lainnya di Indonesia menunjukkan bahwa masih banyak pendaki yang kurang memahami atau tidak memiliki akses terhadap perlindungan yang cukup selama perjalanan mereka.<sup>4</sup> Oleh karena itu, perlindungan hukum bagi pendaki, terutama dalam bentuk asuransi wajib, menjadi aspek yang sangat penting dalam pengelolaan kawasan pendakian.

Sebagai bentuk mitigasi risiko, asuransi pendakian diterapkan di berbagai gunung di Indonesia, termasuk di Gunung Arjuno melalui UPT Tahura Raden Soerjo. Setiap pendaki diwajibkan membayar biaya masuk sebesar Rp20.000 per hari dan premi asuransi sebesar Rp10.000 per orang.<sup>5</sup> Pembayaran asuransi ini bertujuan untuk memberikan perlindungan finansial jika terjadi kecelakaan atau insiden selama pendakian. Namun, dalam praktiknya, banyak pendaki yang mengaku tidak mendapatkan informasi yang cukup mengenai manfaat, cakupan, dan prosedur klaim asuransi ini.<sup>6</sup> Hal ini menimbulkan ketidakpastian apakah premi yang dibayarkan benar-benar memberikan perlindungan atau hanya sekadar formalitas administratif. Beberapa pendaki bahkan tidak mengetahui bagaimana cara mengajukan klaim jika mengalami kecelakaan.

Fenomena ini menunjukkan adanya celah dalam asuransi wajib pendakian di Indonesia, di mana sistem yang seharusnya memberikan perlindungan bagi

---

<sup>4</sup> Wawancara dengan UPT Tahura Raden Soerjo, tanggal 3 September di Kantor

<sup>5</sup> Wawancara dengan UPT Tahura Raden Soerjo, tanggal 3 September di Kantor

<sup>6</sup> Wawancara dengan Prima Pendaki Gunung Arjuno, tanggal 2 september 2024 di Jl. Kenanga Indah No. 18

pendaki justru masih menyisakan banyak ketidakjelasan. Dalam konteks perlindungan konsumen, kurangnya informasi mengenai hak dan kewajiban dalam pembayaran asuransi dapat dikategorikan sebagai bentuk pelanggaran prinsip transparansi sebagaimana diatur dalam POJK No. 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.

Sebagai penyedia layanan asuransi wajib pendakian, PT Jasa Raharja Putera bertanggung jawab untuk menyediakan perlindungan bagi pendaki yang telah membayar premi. Di sisi lain, UPT Tahura Raden Soerjo, sebagai pengelola kawasan pendakian, juga memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa informasi terkait asuransi tersampaikan dengan baik kepada pendaki.<sup>7</sup> Namun, beberapa fakta di lapangan menunjukkan bahwa belum ada sosialisasi yang memadai terkait dengan asuransi ini. Tidak semua pendaki menyadari bahwa mereka telah membayar premi asuransi, apalagi memahami hak dan kewajiban mereka sebagai konsumen jasa keuangan. Kurangnya informasi ini dapat menimbulkan kerugian bagi pendaki dan menyebabkan mereka tidak dapat mengakses hak perlindungan yang seharusnya mereka dapatkan.

Salah satu kasus yang menunjukkan bahwa mendaki merupakan olahraga ekstrem yang membutuhkan perlindungan, Seorang pendaki berusia 21 tahun asal Deli Serdang, Sumatera Utara, ditemukan meninggal dunia di Pos 2 Batu Besar, jalur pendakian Gunung Arjuno via Sumber Brantas, Kota Batu, pada Minggu, 20 Agustus 2023. Korban diduga mengalami hipotermia akibat suhu ekstrem di

---

<sup>7</sup> POJK no 22 tahun 2023, "Perlindungan Otoritas Jasa Keuangan Di Sektor Jasa Keuangan," 2023.

gunung. Proses evakuasi dilakukan oleh tim gabungan dalam kondisi cuaca berkabut, lalu jenazah dibawa ke RS Bhayangkara Hasta Brata. Pihak BPBD Kota Batu mengingatkan pentingnya persiapan fisik dan perlengkapan yang memadai sebelum mendaki, mengingat medan Gunung Arjuno yang menantang dan cuaca yang tidak menentu.<sup>8</sup>

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum bagi pendaki dalam sistem asuransi wajib pendakian di Gunung Arjuno. Secara khusus, penelitian ini akan mengkaji sejauh mana transparansi informasi asuransi wajib bagi pendaki telah diterapkan oleh penyedia layanan asuransi dan pengelola kawasan pendakian. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas mekanisme perlindungan hukum bagi pendaki yang mengalami kecelakaan atau insiden selama perjalanan. Kepatuhan sistem asuransi pendakian terhadap regulasi perlindungan konsumen yang diatur dalam POJK No. 22 Tahun 2023 juga menjadi fokus penelitian ini. Berdasarkan hasil analisis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi kebijakan untuk meningkatkan kualitas perlindungan pendaki, termasuk perbaikan dalam sosialisasi informasi dan penyederhanaan prosedur klaim asuransi. Dengan adanya rekomendasi yang berbasis data empiris, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan keamanan, transparansi, dan efektivitas sistem asuransi pendakian di Indonesia sehingga

---

<sup>8</sup> Billy, "Seorang Pendaki Ditemukan Meninggal Di Gunung Arjuno Diduga Hipotermia," n.d., [https://www.suarasurabaya.net/kelanakota/2023/seorang-pendaki-ditemukan-meninggal-di-gunung-arjuno-diduga-hipotermia/#google\\_vignette](https://www.suarasurabaya.net/kelanakota/2023/seorang-pendaki-ditemukan-meninggal-di-gunung-arjuno-diduga-hipotermia/#google_vignette).

pendaki mendapatkan perlindungan yang lebih layak dan sistem pendakian di Gunung Arjuno menjadi lebih aman dan berkelanjutan.

### **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana perlindungan hukum pengguna jasa asuransi wajib pendaki PT Jasa Raharja Putera ?
2. Bagaimana perlindungan hukum pengguna jasa asuransi wajib pendaki PT Jasa Raharja Putera persfektif POJK No. 22 Tahun 2023?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui bagaimana perlindungan hukum bagi pengguna jasa asuransi wajib pendaki di Jasa Raharja Malang
2. Mengetahui bagaimana perlindungan hukum bagi pengguna jasa asuransi wajib pendaki di Jasa Raharja Malang berdasarkan POJK No. 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan

### **D. Manfaat Penelitian**

1. Memberikan kontribusi ilmiah yang berguna dalam mengembangkan pemahaman tentang transparansi informasi asuransi dalam konteks perlindungan konsumen, khususnya di sektor jasa keuangan dan asuransi syariah.

2. Menjadi rekomendasi bagi Jasa Raharja Malang dan UPT Tahura Raden Soerjo untuk meningkatkan transparansi informasi bagi pendaki dan meningkatkan regulasi sesuai POJK yang berlaku.

#### **E. Definisi Oprasional**

Agar menghasilkan gambaran yang gamblang dari judul skripsi yang membahas mengenai perlindungan hukum pengguna jasa asuransi wajib berdasarkan POJK No. 22 tahun 2023 tentang perlindungan konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan maka peneliti perlu menyajikan secara gamblang kata kunci judul tersebut.

##### **1. Perlindungan hukum**

Perlindungan Hukum secara operasional dalam penelitian ini diartikan sebagai segala bentuk upaya atau mekanisme yang disediakan oleh peraturan perundang-undangan, lembaga berwenang, maupun pihak penyelenggara jasa, untuk memberikan rasa aman, keadilan, dan kepastian hukum kepada pengguna jasa. Perlindungan ini mencakup hak untuk mendapatkan informasi yang jelas, akses terhadap prosedur penyelesaian sengketa, serta jaminan atas pemenuhan hak-hak konsumen atau pengguna jasa, sebagaimana diatur dalam regulasi yang berlaku.

##### **2. Pengguna Jasa Asuransi**

Pengguna jasa asuransi adalah individu atau kelompok yang menggunakan layanan asuransi yang diwajibkan oleh pengelola kawasan

pendakian Gunung Arjuno sebagai syarat memasuki kawasan tersebut. Dalam konteks ini, pengguna jasa asuransi wajib adalah para pendaki yang membayar premi asuransi untuk memperoleh jaminan keselamatan dan perlindungan hukum selama kegiatan pendakian.

### 3. POJK No. 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan

POJK No. 22 Tahun 2023 adalah peraturan yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang mengatur kewajiban penyedia jasa keuangan untuk melindungi konsumen dan masyarakat dengan menyediakan informasi yang jelas, transparan, dan akurat. Peraturan ini bertujuan untuk menjamin hak-hak konsumen dalam memperoleh perlindungan hukum yang layak. POJK ini juga mengharuskan adanya prosedur penyelesaian sengketa dan kebijakan transparansi yang efektif di seluruh sektor jasa keuangan, termasuk asuransi pendakian.

### 4. Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen dalam penelitian ini merujuk pada upaya yang dilakukan oleh penyedia jasa asuransi, khususnya PT Jasa Raharja Malang, untuk memastikan bahwa konsumen asuransi pendakian memperoleh hak-hak mereka. Ini termasuk penyediaan informasi yang jelas mengenai manfaat asuransi, prosedur klaim, dan mekanisme penyelesaian sengketa, serta penerapan prinsip transparansi dan keadilan sebagaimana diatur dalam POJK No. 22 Tahun 2023.

## 5. PT Jasa Raharja Putera

PT Jasa Raharja Putera adalah perusahaan asuransi milik negara yang beroperasi di wilayah Malang dan bertugas menyediakan layanan asuransi wajib bagi pendaki di kawasan Gunung Arjuno. Dalam penelitian ini, PT Jasa Raharja Putera menjadi fokus studi untuk menilai sejauh mana mereka mengkan perlindungan hukum bagi pengguna jasa asuransi pendaki berdasarkan POJK No. 22 Tahun 2023, serta bagaimana prinsip-prinsip asuransi syariah diterapkan dalam praktik mereka.

### **F. Sistematika Penulisan**

Peneliti menyajikan sistematika pembahasan sebagai gambaran umum penelitian untuk mempermudah penyusunan serta lebih sistematis dan tidak distraksi pembahsan di luar topik. Hasil penelitian ini terbagi menjadi beberapa bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

Bab 1 Pendahuluan : Bab ini mencakup latar belakang yang menjelaskan alasan pemilihan topik, rumusan masalah yang menjadi fokus penelitian, tujuan yang hendak dicapai, manfaat penelitian baik secara teoritis maupun praktis, serta sistematika penulisan untuk memberi gambaran keseluruhan isi penelitian.

Bab 2 Tinjauan Pustaka : Bagian ini membahas teori-teori yang relevan dengan penelitian, termasuk konsep-konsep dasar, kajian literatur atau penelitian terdahulu yang berkaitan, serta kerangka teoritis yang

mendasari penelitian. Kerangka pemikiran yang menjelaskan hubungan antarvariabel juga disertakan.

Bab 3 Metode Penelitian : Bab ini menguraikan pendekatan dan jenis penelitian yang digunakan, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel (jika ada), teknik pengumpulan data, serta metode analisis data. Bagian ini juga menjelaskan validitas dan reliabilitas data jika diperlukan.

Bab 4 Pembahasan dan Analisis Data : Bagian ini menyajikan hasil penelitian yang telah dianalisis sesuai dengan metode yang digunakan. Data yang diperoleh diinterpretasikan dan dihubungkan dengan teori atau penelitian sebelumnya untuk menjawab rumusan masalah. Pembahasan juga meliputi implikasi dari hasil penelitian.

Bab 5 Penutup : Bab terakhir ini berisi kesimpulan yang merupakan ringkasan dari hasil penelitian serta jawaban atas rumusan masalah. Selain itu, saran-saran yang relevan untuk pengembangan penelitian lebih lanjut atau penerapan praktis dari hasil penelitian juga disajikan.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

1. Ditulis oleh Agus Wasita tahun 2020 berjudul “*Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Polis Asuransi Jiwa.*”<sup>9</sup> Penelitian ini berfokus pada perlindungan hukum bagi pemegang polis asuransi jiwa yang sering menghadapi kesulitan dalam proses klaim akibat kurangnya informasi yang jelas dari perusahaan asuransi. Masalah ini kerap kali memunculkan sengketa hukum antara nasabah dan perusahaan. Dengan metode yuridis normatif, penelitian ini menganalisis ketentuan peraturan terkait perlindungan konsumen asuransi jiwa di Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun pemerintah telah mengambil langkah politik hukum untuk melindungi hak pemegang polis, tantangan tetap ada, khususnya dalam penegakan hukum sengketa klaim. Oleh karena itu, peningkatan transparansi informasi dari pihak asuransi menjadi kebutuhan utama bagi konsumen.
2. Ditulis oleh Soraya Hafidzah Rambe dan Paramitha Sekarayu tahun 2022 berjudul “*Perlindungan Hukum Nasabah Atas Gagal Klaim Asuransi*

---

<sup>9</sup> Agus Wasita, “Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Polis Asuransi Jiwa,” *Business Economic, Communication, and Social Sciences (BECOSS) Journal* 2, no. 1 (2020): 105–13, <https://doi.org/10.21512/becossjournal.v2i1.6131>.

*Akibat Ketidaktransparanan Informasi Dalam Polis Asuransi.*”<sup>10</sup> Penelitian ini membahas perlindungan hukum bagi nasabah yang mengalami kegagalan dalam klaim asuransi kesehatan karena ketidakjelasan informasi dalam polis asuransi. Banyak polis asuransi yang menggunakan bahasa yang ambigu atau tidak jelas, sehingga dapat merugikan nasabah saat proses klaim. Dengan pendekatan yuridis normatif, penelitian ini menelaah aturan yang mengatur klausul standar dalam polis serta hak-hak nasabah. Temuan menunjukkan bahwa ketidaktransparanan dalam informasi polis menimbulkan kerugian bagi nasabah, sehingga diperlukan upaya preventif dan represif untuk meningkatkan transparansi dan melindungi hak-hak nasabah asuransi.

3. Ditulis oleh Stefany Palyama tahun 2022 berjudul “*Perlindungan Hukum Pemegang Polis Asuransi Jiwa di Indonesia (Studi Kasus PT. Asuransi Jiwasraya)*.”<sup>11</sup> Penelitian ini berfokus pada kasus krisis likuiditas di PT Asuransi Jiwasraya yang menyebabkan tertundanya pembayaran klaim asuransi bagi banyak pemegang polis, mengakibatkan kerugian finansial yang signifikan. Dengan pendekatan yuridis normatif, penelitian ini membandingkan perlindungan hukum bagi pemegang polis di Indonesia dan Singapura. Hasilnya menunjukkan pentingnya pembentukan Lembaga Penjamin Polis di Indonesia sebagai perlindungan hukum tambahan bagi

---

<sup>10</sup> Soraya Hafidzah Rambe and Paramitha Sekarayu, “Perlindungan Hukum Nasabah Atas Gagal Klaim Asuransi Akibat Ketidaktransparanan Informasi Polis Asuransi,” *Jurnal Usm Law Review* 5, no. 1 (2022): 93, <https://doi.org/10.26623/julr.v5i1.4073>.

<sup>11</sup> Stefany Palyama, “Perlindungan Hukum Pemegang Polis Asuransi Jiwa Di Indonesia (Studi Kasus Pt. Asuransi Jiwasraya),” *Jurnal Hukum Dan Etika Kesehatan* 2 (2022): 84–94, <https://doi.org/10.30649/jhek.v2i1.48>.

pemegang polis. Meskipun upaya restrukturisasi dilakukan untuk menyelesaikan masalah Jiwasraya, hasil penelitian ini menggarisbawahi perlunya perbaikan menyeluruh pada sistem asuransi nasional.

4. Ditulis oleh Iip Harnoto Prayogo dan Syufa'at tahun 2023 berjudul "*Perlindungan Hukum Pemegang Polis Asuransi Syariah Berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian.*"<sup>12</sup>

Penelitian ini mengeksplorasi perlindungan hukum bagi pemegang polis asuransi syariah di Indonesia, berdasarkan prinsip syariah dan peraturan dalam Undang-Undang No. 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian. Menggunakan metode yuridis normatif, penelitian ini menganalisis peraturan perundang-undangan dan literatur hukum terkait asuransi syariah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi pemegang polis syariah dapat dikan melalui skema penjaminan asuransi dan penyelesaian sengketa melalui mediasi. Penelitian ini juga menyoroti pentingnya edukasi bagi konsumen terkait hak-hak mereka, untuk mengurangi risiko sengketa dan meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap asuransi syariah.

5. Ditulis oleh Hernita dan Fauzi Arif Lubis pada tahun 2022 dengan judul "*Prinsip-Prinsip Asuransi Syariah pada PT. Prudential Syariah Binjai.*"<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup> Iip Harnoto Prayogo, "Perlindungan Hukum Pemegang Polis Asuransi Syariah Berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian," *Alhamra : Jurnal Studi Islam* vol 4, no. 1 (2023): 57, [http://repository.unbari.ac.id/id/eprint/769%0Ahttp://repository.unbari.ac.id/769/1/SITI\\_HAJAR\\_1900874201350.pdf](http://repository.unbari.ac.id/id/eprint/769%0Ahttp://repository.unbari.ac.id/769/1/SITI_HAJAR_1900874201350.pdf).

<sup>13</sup> Fauzi Arif Lubis, "Implementasi Prinsip-Prinsip Asuransi Syariah Pada Pt. Prudential Syariah Binjai," *Bata Ilyas Educational Management Review* 3, no. 1 (2023): 77–85.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan prinsip-prinsip asuransi syariah di PT. Prudential Syariah Cabang Binjai. Menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus melalui observasi dan wawancara, data yang digunakan meliputi data primer dari hasil wawancara dan observasi serta data sekunder dari buku dan jurnal terkait asuransi. Penelitian ini dilakukan di kantor cabang PT. Prudential Syariah Binjai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan asuransi syariah di PT. Prudential Syariah Binjai sudah sesuai dengan prinsip-prinsip umum asuransi syariah. Asuransi syariah muncul di dunia Islam sebagai alternatif atas asuransi konvensional yang dinilai mengandung unsur gharar, riba, dan maisir. Prinsip asuransi syariah didasarkan pada Al-Quran dan Hadis, yang menekankan pada semangat saling membantu dan memberikan rasa aman bagi peserta.

**Tabel A.1**

**Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Agus Wasita	Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Polis Asuransi Jiwa	Membahas tentang perlindungan hukum terhadap pengguna jasa asuransi	Memakai peraturan yang berbeda dan memakai metode yang berbeda
2	Soraya Hafidzah Rambe	Perlindungan Hukum Nasabah Atas Gagal Klam Asuransi Akibat Ketidaktrasnr	sama membahas tentang perlindungan hukum terhadap pengguna jasa	Berbeda studi penelitian dan metode penelitian

		anan Informasi Polis Asuransi	asuransi yang di rugikan akibat tidak tranparanan informasi tentang asuransi	
<b>3</b>	Rahmi Zubaidah	Perlindungan Hukum Pemegang Polis Asuransi Jiwa Di Indonesia (Studi Kasus Pt. Asuransi Jiwasraya)	Sama membahas tentang perlindungan hukum pengguna jasa asuransi	Berbeda studi kasusnya dan metode penelitiannya
<b>4</b>	Lip Hartono Prayogo	Perlindungan Hukum Pemegang Polis Asuransi Syariah Berdasarkan Undang- Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian	Fokus utama perlindungan hukum terhadap pengguna jasa asuransi	Perbedaan perspektif UU yang di pakai serta penelitian ini fokus ke asuransi syariah
<b>5</b>	Hernita	Prinsip- Prinsip Asuransi Syariah pada PT. Prudential Syariah Binjai.	Fokus penelitian membahas asuransi syariah	Tidak memakai perspektif dengan POJK No. 22 tahun 2023

## **B. Kerangka Teori**

### 1. Perlindungan Hukum

#### a. Pengertian

Dalam mengawali pembahasan mengenai perlindungan hukum terhadap pengguna jasa asuransi, penting untuk memahami konsep dasar perlindungan hukum secara komprehensif. Perlindungan hukum merupakan suatu hal yang fundamental dalam negara hukum, dimana setiap warga negara berhak mendapatkan perlindungan dari berbagai tindakan yang dapat merugikan kepentingannya.

Secara filosofis, perlindungan hukum merupakan manifestasi dari pengakuan terhadap hak asasi manusia yang harus mendapatkan jaminan dan kepastian dari negara.<sup>14</sup> Hal ini sejalan dengan konsep negara hukum yang dianut oleh Indonesia sebagaimana tercantum dalam Pasal 1 ayat (3) UUD 1945 yang menyatakan bahwa "Negara Indonesia adalah negara hukum." Konsekuensi dari ketentuan ini adalah negara harus menjamin adanya penegakan hukum dan perlindungan hukum bagi seluruh warga negaranya.

Secara etimologis, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, perlindungan berasal dari kata "lindung" yang memiliki arti mengayomi, mencegah, mempertahankan, dan membentengi. Perlindungan sendiri mengandung makna konservasi, pemeliharaan, penjagaan, asilun, dan

---

<sup>14</sup> Hidayat Eko, "Perlindungan Hak Asasi Manusia Dalam Negara Hukum Indonesia," *Asas: Jurnal Hukum Dan Ekonomi Islam* 8, no. 2 (2016): 80–87, <http://ejournal.radenintan.ac.id/index.php/asas/article/view/1249>.

bunker.<sup>15</sup> Dalam konteks hukum, perlindungan hukum memiliki definisi yang lebih spesifik dan kompleks.

Beberapa ahli hukum telah memberikan definisi mengenai perlindungan hukum yang dapat dijadikan landasan teoretis, di antaranya:

- a) Satjipto Rahardjo mendefinisikan perlindungan hukum adalah memberi pengayoman terhadap hak asasi manusia yang di rugikan orang lain dan perlindungan hukum di berikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.<sup>16</sup> Definisi ini menekankan pada aspek pemberian kewenangan kepada subjek hukum untuk melindungi kepentingannya. Lebih lanjut, Rahardjo menegaskan bahwa perlindungan hukum merupakan upaya mengorganisasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat supaya tidak terjadi tubrukan antarkepentingan dan dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.
- b) Philipus M. Hadjon memberikan perspektif yang menarik dengan mengaitkan perlindungan hukum dengan aspek kekuasaan. Menurutnya, perlindungan hukum selalu berkaitan dengan dua jenis kekuasaan: kekuasaan

---

<sup>15</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia di akses 9 November 2024 <https://kbbi.web.id/lindung>

<sup>16</sup> Sajipto Rahardjo, *Ilmu Hukum* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2012) , hlm.53

pemerintah dan kekuasaan ekonomi. Dalam konteks kekuasaan ekonomi, perlindungan hukum ditekankan pada perlindungan bagi pihak yang lemah (ekonomi) terhadap pihak yang kuat (ekonomi). Hadjon juga mengemukakan bahwa perlindungan hukum bagi rakyat meliputi dua hal, yakni:<sup>17</sup>

- 1) Perlindungan hukum preventif, yakni bentuk perlindungan hukum dimana kepada rakyat diberi kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif.
  - 2) Perlindungan hukum represif, yakni bentuk perlindungan hukum yang lebih ditujukan dalam penyelesaian sengketa.
- c) CST Kansil menyatakan bahwa perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun

Dalam konteks perlindungan konsumen sektor jasa keuangan, khususnya asuransi, definisi-definisi di atas memberikan landasan

---

<sup>17</sup> Roberto Ranto, "Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Elektronik," *Jurnal Ilmu Hukum: ALETHEA* 2, no. 2 (2019): 145–64, <https://doi.org/10.24246/alethea.vol2.no2.p145-164>.

teoretis yang kuat untuk memahami pentingnya perlindungan hukum bagi pengguna jasa asuransi. Hal ini sejalan dengan semangat Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia yang menekankan bahwa perlindungan hukum merupakan segala daya upaya yang dilakukan secara sadar oleh setiap orang maupun lembaga pemerintah dan swasta yang bertujuan mengusahakan pengamanan, penguasaan dan pemenuhan kesejahteraan hidup.

## 2. Efektivitas Hukum

Menurut Soerjono Soekanto Teori efektivitas hukum menurut Soerjono Soekanto mengacu pada pedoman mengenai sikap, tindakan, atau perilaku yang seharusnya teratur dan sesuai, sehingga hukum dilihat sebagai suatu tindakan yang diulang dengan tujuan tertentu. Keefektifan penegakan hukum sangat bergantung pada pelaksanaan hukum itu sendiri<sup>18</sup>. Agar hukum dapat berfungsi dengan baik, aparat penegak hukum harus dapat menerapkan sanksi yang ada, yang secara nyata menunjukkan bahwa hukum berjalan dengan efektif.

Soerjono Soekanto mengidentifikasi beberapa faktor yang memengaruhi keberhasilan hukum, yaitu<sup>19</sup>:

---

<sup>18</sup> Galih Orlando, "Efektivitas Hukum Dan Fungsi Hukum Di Indonesia," *Jurnal Pendidikan Agama Dan Sains* 6 (2022): 50–58, <https://www.ejurnal.stita.ac.id/index.php/TBQ/article/download/77/70>.

<sup>19</sup> Komang Mila Triana, Si Ngurah Ardhya, and I Nengah Suastika, "Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Jasa Driver Online Grab Dalam Terjadinya Pembatalan Sepihak Oleh Konsumen Di Kota Singaraja," *Jurnal Komunitas Yustisia* 5, no. 2 (2022): 663–78, <https://doi.org/10.23887/jatayu.v5i2.51693>.

- a. Faktor Hukum Hukum mencakup elemen-elemen keadilan, kepastian, dan manfaat. Dalam praktiknya, sering kali terjadi ketegangan antara kepastian hukum dan keadilan. Kepastian hukum bersifat konkret, merujuk pada penerapan yang jelas dalam kasus-kasus tertentu, sedangkan keadilan lebih bersifat abstrak. Oleh karena itu, ketika hakim membuat keputusan hanya berdasarkan undang-undang, terkadang nilai keadilan tidak sepenuhnya tercapai. Dalam penyelesaian masalah hukum, sangat penting untuk mengutamakan keadilan, karena hukum tidak hanya dilihat dari perspektif formal, tetapi juga mempertimbangkan faktor-faktor lain yang memengaruhi masyarakat. Meski begitu, konsep keadilan tetaplah subjektif dan sering menjadi perdebatan.
- b. Faktor Penegak Hukum Penegakan hukum melibatkan berbagai lembaga yang merancang dan melaksanakan hukum (*law enforcement*). Lembaga-lembaga ini mencakup aparat hukum yang bertugas memberikan kepastian, keadilan, dan manfaat hukum secara seimbang. Komponen dalam penegakan hukum meliputi lembaga-lembaga hukum serta personel penegak hukum seperti polisi, kejaksaan, pengadilan, konselor hukum, dan petugas lembaga pemasyarakatan. Ada tiga faktor utama yang mempengaruhi kinerja lembaga dan aparat penegak hukum, yaitu: Lembaga penegak hukum beserta sarana dan prasarana yang dimiliki. Etos kerja aparat penegak hukum, yang mencakup kesejahteraan mereka. Regulasi

yang mendukung operasional lembaga maupun substansi hukum yang menjadi pedoman, baik materi maupun prosedur.

- c. Faktor Sarana atau Fasilitas Hukum Fasilitas pendukung hukum dapat dipahami sebagai infrastruktur yang diperlukan untuk mencapai tujuan tertentu. Hal ini mencakup berbagai sarana fisik yang berfungsi sebagai penunjang, termasuk sumber daya manusia yang terlatih, sistem organisasi yang efisien, peralatan yang memadai, serta keuangan yang mencukupi. Selain itu, pentingnya pemeliharaan fasilitas-fasilitas ini tidak boleh diabaikan agar tidak menimbulkan gangguan yang bisa menghambat proses hukum.
- d. Faktor Masyarakat Penegak hukum berupaya menciptakan ketenangan dalam masyarakat. Pandangan masyarakat terhadap hukum sangat memengaruhi efektivitas sistem hukum itu sendiri. Oleh karena itu, meningkatkan kesadaran hukum di kalangan masyarakat sangat penting untuk penegakan hukum yang efektif. Salah satu langkah yang bisa diambil adalah dengan melakukan sosialisasi hukum yang melibatkan berbagai lapisan sosial, pemimpin masyarakat, serta aparat penegak hukum. Selain itu, peraturan hukum perlu memperhatikan dinamika sosial agar dapat berfungsi dengan baik sebagai pengatur perilaku masyarakat.
- e. Faktor Kebudayaan Faktor kebudayaan berhubungan dengan nilai-nilai sistem yang menjadi inti dari kebudayaan, baik yang bersifat spiritual maupun non-material. Dalam konteks ini, hukum

melibatkan struktur, substansi, dan kebudayaan. Hukum dapat memberikan dampak langsung maupun tidak langsung dalam mendorong perubahan sosial. Untuk mempengaruhi masyarakat melalui sistem yang terstruktur dan direncanakan, hukum perlu disebarkan secara luas dan diintegrasikan dengan kehidupan sosial. Salah satu cara untuk memastikan distribusi dan integrasi hukum adalah melalui sarana komunikasi yang baik, baik secara formal melalui prosedur resmi.

Menurut Soerjono Soekanto, efektivitas perilaku hukum dapat diukur dengan sejauh mana sikap atau tindakan tersebut mencapai tujuan yang diinginkan, yakni kepatuhan terhadap hukum.<sup>20</sup> Undang-undang akan berfungsi dengan efektif jika aparat penegak hukum berperan sesuai dengan harapan yang diatur dalam undang-undang, tetapi akan menjadi tidak efektif jika peran mereka tidak sesuai dengan harapan tersebut.

### 3. Sistem Hukum

Sistem hukum merupakan suatu konsep yang sangat penting dalam memahami bagaimana hukum bekerja dalam kehidupan masyarakat. Konsep ini mengandung dua pengertian, yaitu pengertian sempit dan pengertian luas. Dalam pengertian sempit, sistem hukum dipahami sebagai suatu kesatuan hukum yang terbatas hanya pada materi atau

---

<sup>20</sup> Mohd Yusuf DM et al., "Efektivitas Penerapan Hukum Perspektif Sosiologi Hukum," *Jurnal Pendidikan Dan Konseling* 5, no. 2 (2023): 2884–89.

substansi hukum yang berlaku.<sup>21</sup> Dalam hal ini, sistem hukum tidak dilihat sebagai suatu jaringan yang saling berinteraksi, melainkan hanya sebagai kumpulan dari peraturan yang ditetapkan oleh negara dan diberlakukan dalam masyarakat. Sebagai contoh, sistem hukum dalam pengertian sempit dapat merujuk pada undang-undang atau peraturan perundang-undangan yang berlaku di suatu negara.

Namun, dalam pengertian luas, sistem hukum dilihat sebagai suatu kesatuan yang terdiri atas berbagai komponen hukum yang saling terhubung dan berinteraksi. Dalam hal ini, sistem hukum tidak hanya terdiri dari peraturan perundang-undangan, tetapi juga mencakup struktur hukum, aparat penegak hukum, serta budaya hukum yang ada di masyarakat. Oleh karena itu, dalam teori sistem hukum, lebih dipentingkan pemahaman bahwa hukum bukan hanya merupakan sekumpulan aturan, melainkan sebuah sistem yang lebih kompleks yang mencakup banyak elemen yang berinteraksi satu sama lain.

Dalam bahasa Indonesia, istilah "sistem hukum" merujuk pada istilah *legal system* dalam bahasa Inggris. Hal ini menunjukkan adanya perbedaan dalam penggunaan istilah antara hukum dalam konteks Indonesia dengan hukum dalam konteks internasional.<sup>22</sup> Para ahli hukum asing cenderung lebih menggunakan istilah legal dibandingkan dengan law. Oleh karena itu, istilah sistem hukum di Indonesia

---

<sup>21</sup> Lawrence M. Friedman, *Sistem Hukum : Perspektif Ilmu Sosial* (Penerbit Nusa Media, 2019).

<sup>22</sup> Suyatno, "Kelemahan Teori Sistem Hukum Menurut Lawrence M. Friedman Dalam Hukum Indonesia," *Ius Facti: Jurnal Berkala Fakultas Hukum Universitas Bung Karno* 2, no. 1 (2019): Hal. 199-200.

merupakan serapan dari bahasa Inggris yang merujuk pada *legal system* yang lebih luas dari sekadar peraturan hukum atau perundang-undangan.

Sistem hukum dalam pandangan para ahli hukum internasional, seperti yang diungkapkan oleh Jimly Asshiddiqie, sering kali dipandang sebagai suatu konsepsi yang mencakup seluruh aspek dan elemen yang tersusun dalam suatu kesatuan yang terpadu.<sup>23</sup> Sistem hukum itu sendiri bersifat vertikal, horizontal, maupun diagonal, yang berarti elemen-elemen sistem hukum bekerja pada berbagai tingkat dan saling melengkapi satu sama lain. Oleh karena itu, sistem hukum bukan hanya berfungsi sebagai sekadar peraturan yang diberlakukan, melainkan sebagai keseluruhan proses yang melibatkan berbagai komponen hukum yang saling berinteraksi.

Dalam konteks ini, Lawrence M. Friedman memperkenalkan teori tentang sistem hukum yang mencakup tiga elemen utama, yaitu struktur hukum, substansi hukum, dan kultur hukum.<sup>24</sup> Ketiga elemen ini merupakan komponen yang saling terhubung dan saling mempengaruhi dalam menjalankan fungsi hukum dalam masyarakat. Sistem hukum yang efektif hanya dapat terwujud jika ketiga komponen ini bekerja dengan baik dan saling melengkapi satu sama lain.<sup>25</sup>

---

<sup>23</sup> Choiru Fata, "EFEKTIFITAS PERATURAN PELAKSANAAN BIMBINGAN PERKAWINAN CALON PENGANTIN PERSPEKTIF TEORI SISTEM HUKUM LAWRENCE M. FRIEDMAN," *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2022, <http://etheses.uin-malang.ac.id/40323/>.

<sup>24</sup> Lawrence M. Friedman, *Sistem Hukum : Perspektif Ilmu Sosial*.

<sup>25</sup> Mustafa Afifi, Ab Halim, and Shabrina Zata Amni, "Legal System in the Perspectives of H . L . A Hart" 2, no. 1 (n.d.): 51–61.

a. Struktur Hukum (*Legal Structure*)

Struktur hukum adalah elemen dasar yang jelas dalam sistem hukum yang mencakup seluruh pranata hukum beserta aparat yang menjalankan hukum. Struktur hukum mencakup berbagai lembaga atau institusi yang bertanggung jawab dalam merumuskan, menegakkan, dan mengawasi hukum, seperti lembaga legislatif yang membuat undang-undang, pengadilan yang menegakkan hukum, kepolisian yang menjaga ketertiban, serta kejaksaan yang melaksanakan proses hukum di lapangan.

Secara lebih rinci, struktur hukum melibatkan dua aspek utama yang harus saling melengkapi:

- 1) Sarana dan prasarana: Ini mencakup fasilitas yang diperlukan untuk merumuskan, memberlakukan, dan menegakkan hukum. Sarana ini bisa berupa sistem administrasi yang canggih, perangkat hukum yang memadai, serta infrastruktur yang mendukung terciptanya sistem hukum yang efektif.
- 2) Aparat hukum yang berwibawa: Aparat ini mencakup seluruh perangkat yang terlibat dalam penyusunan hukum, pelaksanaan hukum, dan penegakan hukum, seperti legislatif, yudikatif, dan eksekutif. Para aparatur hukum ini harus memiliki kredibilitas dan kompetensi untuk memastikan bahwa hukum diterapkan secara adil dan merata.

Fungsi utama dari struktur hukum adalah memastikan hukum dapat dibuat, diterapkan, dan ditegakkan dengan efektif. Struktur hukum juga bertanggung jawab atas sosialisasi hukum kepada masyarakat, penegakan hukum yang adil, serta administrasi hukum yang efisien. Tanpa adanya struktur hukum yang kuat, hukum tidak akan dapat berjalan dengan efektif, meskipun peraturan yang ada sudah sangat baik.

b. Substansi Hukum (*Legal Substance*)

Komponen kedua dari sistem hukum adalah substansi hukum, yang mengacu pada aturan-aturan atau norma yang mengatur perilaku manusia dalam masyarakat.<sup>26</sup> Substansi hukum mencakup hukum tertulis seperti undang-undang, peraturan pemerintah, serta hukum tidak tertulis yang berkembang dalam masyarakat, seperti hukum adat atau *living law*.

Menurut Friedman, substansi hukum adalah “*the actual rules, norms, and behavioral patterns of people inside the system*” (aturan nyata, norma, dan pola perilaku orang dalam sistem tersebut). Substansi hukum mencakup aturan yang mengatur hak dan kewajiban individu maupun kelompok dalam

---

<sup>26</sup> Sudjana Sudjana, “PENERAPAN SISTEM HUKUM MENURUT LAWRENCE W FRIEDMAN TERHADAP EFEKTIVITAS PERLINDUNGAN DESAIN TATA LETAK SIRKUIT TERPADU BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 32 TAHUN 2000,” *AL AMWAL (HUKUM EKONOMI SYARIAH)*, no. Vol. 2 No. 2 (2019): Jurnal Al Amwal (Hukum Ekonomi Syariah) (2019): 78–94, <https://ojs.staibhaktipersada-bandung.ac.id/index.php/Alamwal/article/view/48/34>.

masyarakat, serta pola-pola perilaku yang tercermin dalam hukum. Substansi hukum juga mencakup keputusan-keputusan hukum yang dihasilkan oleh lembaga peradilan yang dapat menciptakan preseden bagi hukum yang akan datang.

Secara umum, substansi hukum harus memenuhi tiga aspek utama<sup>27</sup>:

- 1) Aspek filosofis: Hukum harus mencerminkan nilai-nilai luhur yang menjadi dasar kehidupan masyarakat, seperti keadilan, kesejahteraan, dan kesetaraan.
- 2) Aspek sosiologis: Hukum harus disusun dengan mempertimbangkan potensi dan nilai-nilai yang ada dalam masyarakat, termasuk budaya lokal dan kearifan masyarakat setempat.
- 3) Aspek yuridis: Hukum yang disusun harus menghindari pertentangan antar peraturan yang ada, baik dalam sistem hukum nasional maupun dalam perbandingannya dengan hukum internasional.

Substansi hukum yang baik akan menciptakan harmoni antara kebutuhan masyarakat, filosofi hukum, dan aturan-aturan yang dapat diterima oleh masyarakat luas. Hukum harus disusun agar tidak hanya menciptakan ketertiban, tetapi juga

---

<sup>27</sup> Izzy Al Kautsar and Danang Wahyu Muhammad, "Sistem Hukum Modern Lawrence M. Friedman: Budaya Hukum Dan Perubahan Sosial Masyarakat Dari Industrial Ke Digital," *Sapientia Et Virtus* 7, no. 2 (2022): 84–99, <https://doi.org/10.37477/sev.v7i2.358>.

memberikan keadilan bagi seluruh lapisan masyarakat. Oleh karena itu, substansi hukum harus disusun dengan cermat dan memperhatikan dinamika sosial yang ada.

c. Kultur Hukum (*Legal Culture*)

Komponen ketiga dalam teori sistem hukum adalah kultur hukum. Kultur hukum merujuk pada sikap dan pandangan masyarakat terhadap hukum dan sistem hukum yang ada. Kultur hukum bukan hanya mencakup sikap masyarakat terhadap aturan-aturan yang ada, tetapi juga mencakup nilai, norma, dan harapan mereka terkait dengan penerapan hukum dalam kehidupan sehari-hari.<sup>28</sup> Kultur hukum juga berkaitan dengan bagaimana masyarakat berperilaku terhadap hukum, apakah mereka menghormati, menghindari, atau malah menyalahgunakan hukum yang ada.

Friedman mendefinisikan kultur hukum sebagai “*people’s attitudes toward law and legal system, their beliefs, values, ideas, and expectations*” (sikap orang terhadap hukum dan sistem hukum, kepercayaan, nilai-nilai, ide-ide, dan harapan mereka). Kultur hukum sangat menentukan apakah hukum akan diterima atau ditolak oleh masyarakat.<sup>29</sup> Tanpa adanya kultur

---

<sup>28</sup> Priyo Hutomo and Markus Marselinus Soge, “Perspektif Teori Sistem Hukum Dalam Pembaharuan Pengaturan Sistem Pemasyarakatan Militer,” *Legacy: Jurnal Hukum Dan Perundang-Undangan* 1, no. 1 (2021): 46–68, <https://doi.org/10.21274/legacy.2021.1.1.46-68>.

<sup>29</sup> Suyatno, “Kelemahan Teori Sistem Hukum Menurut Lawrence M. Friedman Dalam Hukum Indonesia.”

hukum yang mendukung, sistem hukum akan berjalan dengan sangat lambat dan sulit diterima oleh masyarakat.

Budaya hukum juga berhubungan dengan kebiasaan dan perilaku sosial yang membentuk kekuatan sosial untuk menaati hukum. Jika kebiasaan atau perilaku masyarakat mengarah pada penghormatan terhadap hukum, maka sistem hukum akan berjalan dengan efektif. Sebaliknya, jika masyarakat menganggap hukum sebagai sesuatu yang tidak penting atau dapat diabaikan, maka sistem hukum akan mengalami kesulitan dalam menegakkan hukum.

Tanpa kultur hukum yang baik, hukum akan menjadi tidak efektif, bahkan dapat disalahgunakan. Oleh karena itu, penting bagi aparat penegak hukum dan lembaga-lembaga terkait untuk terus memperkuat sosialisasi hukum kepada masyarakat agar tercipta budaya hukum yang mendukung.

Dalam teori sistem hukum Lawrence M. Friedman, hukum bukanlah sekadar kumpulan aturan yang ditetapkan oleh negara. Sistem hukum adalah suatu organisme yang kompleks, yang mencakup struktur hukum, substansi hukum, dan kultur hukum. Ketiga komponen ini harus bekerja secara sinergis untuk menciptakan sistem hukum yang efektif dan efisien dalam menegakkan keadilan dan memberikan perlindungan hukum bagi seluruh anggota masyarakat.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

Dalam suatu penelitian, metode yang digunakan memiliki peran penting dalam memastikan validitas dan keakuratan hasil yang diperoleh. Penelitian ini menggunakan pendekatan yang sistematis guna menganalisis perlindungan hukum bagi pengguna jasa asuransi wajib pendaki, khususnya dalam perspektif POJK No. 22 Tahun 2023. Metode penelitian yang diterapkan dalam penelitian ini mencakup berbagai aspek penting yang mendukung keabsahan data dan kesimpulan yang dihasilkan, seperti:

#### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian yuridis empiris. Penelitian hukum yuridis empiris merupakan metode yang digunakan untuk memperoleh data primer.<sup>30</sup> Pendekatan yuridis empiris berusaha menganalisis kondisi nyata di lapangan dengan tujuan untuk mendapatkan data yang lengkap dan akurat, sehingga hasilnya dapat dipertanggungjawabkan. Pendekatan yuridis dilakukan dengan mengkaji teori-teori hukum, konsep-konsep, doktrin hukum, serta peraturan perundang-undangan yang relevan. Penulis juga mengumpulkan data dari situs-situs internet yang berkaitan dengan topik penelitian.

---

<sup>30</sup> Sigit Sapto Nugroho, Anik Tri Haryani, and Farkhani, *Metodologi Riset Hukum, Ase Pustaka*, vol. 2, 2020, [https://unmermadiun.ac.id/repository\\_jurnal\\_penelitian/Sigit Sapto Nugroho/URL Buku Ajar/Buku Metodologi Riset Hukum.pdf](https://unmermadiun.ac.id/repository_jurnal_penelitian/Sigit%20Sapto%20Nugroho/URL%20Buku%20Ajar/Buku%20Metodologi%20Riset%20Hukum.pdf).

## **B. Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis empiris, yaitu pendekatan yang menelaah hukum tidak hanya dari segi normatif (aturan tertulis), tetapi juga melihat bagaimana hukum tersebut diterapkan dalam praktik di masyarakat. Pendekatan ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana POJK No. 22 Tahun 2023 dilaksanakan oleh PT Jasa Raharja Putera dalam memberikan perlindungan hukum kepada pendaki Gunung Arjuno sebagai pengguna jasa asuransi wajib.

## **C. Lokasi Penelitian**

1. Basecamp Gunung Arjuno Via Lawang (Gemuk Utara, Wonorejo, Kec. Lawang, Kabupaten Malang, Jawa Timur 65216)
2. Kantor PT Jasaraharja Malang (Jl. Dr. Cipto No.8, Klojen, Kec. Klojen, Kota Malang, Jawa Timur 65111)
3. Kantor UPT Tahura Raden Soerjo (Jl. Simpang Panji Suroso No.144, Arjosari, Kec. Blimbing, Kota Malang, Jawa Timur 65126)

## **D. Sumber data**

Untuk mencapai hasil penelitian yang komprehensif, data yang digunakan dalam penelitian ini diklasifikasikan menjadi dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder. Kedua jenis data ini diharapkan dapat memberikan pandangan yang lengkap serta mendukung analisis yang

lebih mendalam terhadap perlindungan hukum pengguna asuransi wajib pendaki di Gunung Arjuno sesuai dengan regulasi yang berlaku.

a. Data Primer

Data primer diperoleh langsung dari wawancara dan pengamatan lapangan yang dilakukan dengan berbagai pihak terkait di Gunung Arjuno, seperti para pendaki, petugas Tahura Raden Soerjo, dan PT Jasaraharja Putera. Informasi ini memberikan pemahaman mendalam tentang pengalaman dan pengetahuan pendaki terkait asuransi, serta pandangan penyelenggara tentang transparansi informasi dan kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya.<sup>31</sup>

b. Data Sekunder

Data sekunder mencakup bahan hukum dan literatur ilmiah yang relevan, antara lain POJK No. 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 yang menjadi landasan hak konsumen. Selain itu, data ini diperkuat oleh literatur seperti buku, jurnal, dan artikel yang menganalisis transparansi informasi dalam layanan asuransi, serta referensi hukum tambahan seperti kamus hukum untuk memperjelas konsep dan istilah yang digunakan.

---

<sup>31</sup> Soerjono Soekanto, Pengantar Penelitian Hukum, (Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia Press, 1986), 51

## **E. Metode Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data digunakan untuk memperoleh informasi yang akurat dan relevan guna mendukung analisis yang dilakukan. Pengumpulan data dilakukan melalui berbagai teknik yang disesuaikan dengan kebutuhan penelitian, sehingga dapat memberikan gambaran yang komprehensif terkait perlindungan hukum bagi pengguna jasa asuransi wajib pendaki. Metode yang digunakan mencakup pendekatan primer dan sekunder, seperti:

### **a. Wawancara**

Metode wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data primer dalam penelitian ini. Wawancara dilakukan dengan tiga kelompok informan utama: para pendaki Gunung Arjuno, petugas Tahura Raden Soerjo, dan perwakilan perusahaan asuransi. Pendaki diwawancarai untuk menggali pemahaman mereka mengenai manfaat asuransi wajib dan pengalaman mereka dalam mengakses layanan klaim. Wawancara dengan petugas Tahura bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai penerapan asuransi dan kendala dalam menyampaikan informasi secara transparan kepada pendaki. Sementara itu, perwakilan perusahaan asuransi diwawancarai untuk mendapatkan penjelasan terkait cakupan, manfaat, serta prosedur klaim asuransi yang ditawarkan, sekaligus mengevaluasi kepatuhan mereka terhadap POJK No. 22 Tahun 2023 tentang perlindungan konsumen.

## b. Kuisisioner

Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data primer dilakukan melalui kuisisioner, yaitu alat bantu berupa daftar pertanyaan tertulis yang disusun secara sistematis dan diberikan kepada responden untuk memperoleh data terkait persepsi dan pengalaman mereka terhadap perlindungan hukum pengguna jasa asuransi wajib pendaki. Kuisisioner dirancang menggunakan skala Likert agar memudahkan pengukuran tingkat penilaian responden terhadap berbagai aspek perlindungan hukum, seperti kejelasan informasi asuransi, pemahaman atas hak dan kewajiban sebagai pengguna jasa, serta transparansi dalam pelaksanaan asuransi tersebut.<sup>32</sup> Kuisisioner ini disebarluaskan kepada pendaki yang pernah melakukan aktivitas pendakian di Gunung Arjuno via Lawang, dengan harapan memperoleh data yang relevan dan representatif. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat mengidentifikasi sejauh mana perlindungan hukum telah dijalankan serta mengetahui potensi permasalahan yang dihadapi pengguna jasa asuransi di lapangan.

## c. Dokumentasi

Metode dokumentasi digunakan dalam penelitian ini untuk mengumpulkan data sekunder yang dapat mendukung hasil wawancara dan observasi. Dokumentasi mencakup berbagai sumber seperti, peraturan terkait, serta bukti visual berupa foto dan dokumen yang relevan dengan penelitian. Dokumentasi ini berfungsi sebagai bahan autentik untuk memperkuat analisis yang dilakukan dalam penelitian. Dalam penelitian ini, berbagai dokumen

---

<sup>32</sup> Weksi Budiaji et al., "SKALA PENGUKURAN DAN JUMLAH RESPON SKALA LIKERT (The Measurement Scale and The Number of Responses in Likert Scale)," *Jurnal Ilmu Pertanian Dan Perikanan Desember 2*, no. 2 (2019): 125–31, <http://umbidharma.org/jipp>.

resmi seperti POJK No. 22 Tahun 2023, kebijakan asuransi dari PT Jasa Raharja Putera, serta bukti transaksi pembayaran asuransi pendakian digunakan untuk memastikan keabsahan informasi yang diperoleh. Selain itu, dokumentasi dalam bentuk foto dan rekaman dari lokasi penelitian, seperti pos registrasi pendakian dan tiket yang mencantumkan informasi asuransi, juga dikumpulkan untuk memberikan gambaran lebih jelas mengenai asuransi wajib bagi pendaki Gunung Arjuno. Dengan demikian, metode dokumentasi dalam penelitian ini berperan sebagai alat verifikasi terhadap data yang diperoleh melalui wawancara dan observasi, sehingga hasil penelitian lebih akurat dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

## **F. Metode Pengolahan Data**

Data yang diperoleh melalui penelitian ini akan diolah dengan menggunakan metode kualitatif. Proses pengolahan data meliputi<sup>33</sup>:

### **a. Memeriksa Data**

Langkah pertama adalah memeriksa data yang diperoleh dari wawancara dengan para pendaki, petugas Tahura Raden Soerjo, dan perwakilan perusahaan asuransi. Data diperiksa untuk mengecek kelengkapan, konsistensi, dan relevansi dengan topik penelitian. Fokus pemeriksaan adalah pada informasi mengenai pemahaman pendaki tentang manfaat asuransi, pengalaman klaim, serta prosedur dan transparansi informasi yang disediakan oleh penyelenggara.

### **b. Klasifikasi Data**

---

<sup>33</sup> M Saefuddin, Teguh, dkk., "Teknik Pengumpulan Data Kuantitatif Dan Kualitatif Pada Metode Penelitian," *Teknik Pengumpulan Data Kuantitatif Dan Kualitatif Pada Metode Penelitian 2*, no. 6 (2023): 784–808, <https://journal.unpas.ac.id/index.php/pendas/article/view/12005/5080>.

Setelah data diperiksa, langkah selanjutnya adalah mengklasifikasikan data berdasarkan topik utama yang terkait dengan penelitian ini. Data dikelompokkan menjadi tiga kategori utama: (a) transparansi informasi asuransi yang diberikan kepada pendaki, (b) tingkat pemahaman dan pengalaman pendaki dalam menggunakan asuransi, dan (c) kepatuhan penyelenggara pendakian dan perusahaan asuransi terhadap peraturan, seperti POJK No. 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen. Pengelompokan ini bertujuan untuk memudahkan peneliti dalam mengidentifikasi permasalahan dan pola yang muncul.

c. Verifikasi Data

Verifikasi data dilakukan untuk memastikan validitas dan keandalan informasi yang telah dikumpulkan. Data hasil wawancara diverifikasi dengan membandingkannya terhadap bahan hukum seperti regulasi yang berlaku (misalnya, POJK No. 22 Tahun 2023 dan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen), serta laporan atau dokumen resmi terkait asuransi pendakian di Gunung Arjuno. Tahap ini bertujuan mengkonfirmasi keakuratan data dan menghindari bias dalam interpretasi.

d. Analisis Data

Data yang telah diverifikasi kemudian dianalisis menggunakan metode deskriptif yuridis. Analisis ini melibatkan penghubungan data lapangan dengan teori hukum serta peraturan perundang-

undangan yang relevan. Dalam analisis ini, peneliti menilai sejauh mana transparansi informasi asuransi yang disediakan oleh pengelola sesuai dengan prinsip perlindungan konsumen yang diatur dalam POJK No. 22 Tahun 2023. Selain itu, peneliti juga mengidentifikasi apakah praktik asuransi pendakian di Gunung Arjuno sudah memenuhi standar perlindungan hukum dan hak konsumen.

e. Kesimpulan

Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan berdasarkan hasil analisis data. Kesimpulan dirumuskan untuk menjawab rumusan masalah penelitian, yaitu terkait bentuk perlindungan hukum bagi pengguna jasa asuransi wajib pendaki dan tingkat transparansi informasi yang diberikan kepada konsumen. Peneliti juga akan memberikan rekomendasi praktis untuk meningkatkan kepatuhan penyelenggara terhadap regulasi, serta mengusulkan perbaikan dalam sistem penyampaian informasi asuransi kepada pendaki demi perlindungan konsumen yang lebih baik.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Perlindungan Hukum Pengguna Jasa Asuransi Wajib Pendaki Di Pt**

##### **Jasaraharja Putera**

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebarakan kepada 23 responden pendaki Gunung Arjuno, ditemukan bahwa tingkat pengetahuan pendaki mengenai asuransi wajib masih beragam. Dari keseluruhan responden, mayoritas responden (15 orang) menyatakan telah mengetahui adanya kewajiban membayar premi asuransi sebesar Rp10.000 per orang. Sementara itu, 8 responden mengaku tidak mengetahui bahwa mereka diwajibkan membayar premi asuransi tersebut saat mendaki Gunung Arjuno. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan informasi terkait kewajiban asuransi bagi pendaki yang berpotensi mengurangi efektivitas perlindungan hukum konsumen.

Sumber informasi responden tentang adanya asuransi wajib pendaki juga bervariasi. Beberapa responden mendapatkan informasi melalui website pendakian atau form pendaftaran SIMAKSI (Sistem Informasi Manajemen Aktivitas Keluar dan Masuk Kawasan Konservasi), sementara sebagian lain mengetahuinya dari teman atau petugas di lokasi pendakian. Data ini mengindikasikan bahwa penyebaran informasi tentang asuransi wajib masih belum konsisten dan terstandarisasi sebagaimana diamanatkan dalam POJK No. 22 Tahun 2023 mengenai kewajiban penyampaian informasi kepada konsumen.

Dari segi pemahaman tentang manfaat dan cakupan perlindungan asuransi, hanya sebagian kecil responden yang merasa mendapatkan penjelasan yang sangat jelas. Sebanyak 4 responden menjawab "Ya, sangat jelas", 9 responden menjawab "Ya, tapi kurang jelas", dan 10 responden menjawab "Tidak sama sekali". Data ini mengindikasikan bahwa mayoritas pendaki tidak mendapatkan pemahaman yang memadai mengenai manfaat dan cakupan asuransi yang telah mereka bayarkan, yang bertentangan dengan prinsip transparansi dalam POJK No. 22 Tahun 2023.

Temuan ini diperkuat dengan minimnya pengetahuan pendaki tentang pengelola asuransi. Hanya 2 dari 23 responden yang mengetahui bahwa asuransi tersebut dikelola oleh PT Jasa Raharja Putera. Mayoritas responden (21 orang) tidak mengetahui siapa pengelola asuransi yang mereka bayar. Hal ini menunjukkan lemahnya sosialisasi informasi terkait pihak yang bertanggung jawab atas pengelolaan asuransi wajib pendaki yang seharusnya menjadi informasi dasar yang wajib disampaikan kepada konsumen.

PT Asuransi Jasaraharja Putera (JRP-INSURANCE), sebagai anak perusahaan PT Jasa Raharja, telah menjadi salah satu pemain utama dalam industri asuransi Indonesia sejak berdiri pada tahun 1993.<sup>34</sup> Sebagai penyedia asuransi, perusahaan ini bertanggung jawab untuk melindungi para pengguna jasa asuransi, termasuk pengguna asuransi wajib pendaki

---

<sup>34</sup> Sintha, Wawancara (Malang, 4 Desember 2024)

yang terlibat dalam aktivitas berisiko tinggi seperti pendakian gunung atau aktivitas luar ruangan lainnya. Perlindungan hukum yang diberikan kepada pengguna asuransi ini menjadi sangat penting untuk memastikan kepastian hukum bagi mereka yang berada dalam situasi yang penuh risiko.

Dalam konteks asuransi wajib pendaki, peraturan yang berlaku di Indonesia mengatur kewajiban bagi pendaki untuk memiliki asuransi sebagai bagian dari upaya mitigasi risiko. Ketentuan ini bukan hanya berlaku pada pendaki gunung, tetapi juga pada kegiatan lainnya yang berisiko tinggi. Secara lebih luas, kewajiban ini tertuang dalam beberapa regulasi terkait keselamatan dan perlindungan konsumen. Misalnya, berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menjamin hak-hak konsumen untuk memperoleh perlindungan terhadap risiko yang dapat merugikan mereka, termasuk dalam hal asuransi.

Pasal 4 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa konsumen berhak untuk memperoleh kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa. Hak-hak ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Aspek Kenyamanan

Konsumen berhak memperoleh layanan yang sesuai dengan ekspektasi tanpa mengalami ketidaknyamanan yang tidak perlu. Dalam konteks asuransi pendaki, kenyamanan dapat berupa kemudahan dalam memahami polis asuransi, akses yang cepat dan responsif terhadap

informasi, serta kemudahan dalam melakukan klaim jika terjadi insiden. Kenyamanan juga mencakup kemudahan akses terhadap informasi polis, prosedur klaim yang jelas, serta dukungan layanan pelanggan yang cepat dan profesional. Jika perusahaan asuransi tidak mampu memberikan pelayanan yang mudah dipahami dan diakses, maka konsumen berisiko mengalami kesulitan saat membutuhkan layanan tersebut, terutama dalam situasi darurat.

Selain itu, kenyamanan juga terkait dengan aspek digitalisasi layanan. Dalam era modern ini, penyedia asuransi perlu menyediakan platform online atau aplikasi yang memudahkan pelanggan mengakses informasi polis, melakukan pembayaran premi, serta mengajukan klaim dengan lebih cepat dan efisien. Sistem layanan pelanggan berbasis teknologi juga dapat meningkatkan kepuasan pengguna asuransi.

## 2. Aspek Keamanan

Konsumen berhak mendapatkan perlindungan hukum terhadap potensi risiko yang timbul akibat penggunaan suatu jasa atau produk. Dalam asuransi wajib pendaki, keamanan mencakup kepastian bahwa pendaki mendapatkan perlindungan finansial dan medis jika terjadi kecelakaan. PT Jasaraharja Putera harus memastikan bahwa seluruh skema asuransi yang ditawarkan memiliki prosedur yang jelas dan dapat diakses dengan mudah oleh pendaki.

Keamanan juga mencakup aspek transparansi dalam pemberian informasi terkait cakupan asuransi. Beberapa kasus menunjukkan bahwa

banyak pendaki tidak memahami ketentuan polis yang mereka bayar, sehingga ketika kecelakaan terjadi, mereka tidak dapat mengajukan klaim dengan mudah. Oleh karena itu, perusahaan asuransi harus memberikan edukasi kepada konsumennya agar memahami hak dan kewajiban mereka.

Selain itu, keamanan juga berkaitan dengan adanya kepastian bahwa perusahaan asuransi benar-benar dapat memenuhi tanggung jawabnya dalam situasi darurat. Dalam beberapa kasus, ada perusahaan yang kesulitan membayar klaim asuransi karena dana yang tidak memadai. Oleh sebab itu, perlu ada regulasi yang lebih ketat untuk memastikan bahwa perusahaan memiliki cadangan keuangan yang cukup untuk membayar klaim asuransi sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati.

### 3. Aspek Keselamatan

Konsumen berhak mendapatkan jaminan bahwa layanan atau produk yang digunakan tidak membahayakan mereka. Dalam konteks asuransi pendakian, keselamatan mencakup transparansi mengenai risiko yang ditanggung oleh asuransi serta kejelasan prosedur klaim. PT Jasaraharja Putera harus menjamin bahwa setiap pendaki memahami hak dan kewajibannya terkait klaim asuransi.

Selain itu, keselamatan juga berkaitan dengan kesiapan respons darurat yang diberikan oleh perusahaan asuransi. Misalnya, dalam kasus kecelakaan di gunung, perusahaan asuransi harus memiliki sistem yang terintegrasi dengan tim penyelamat atau layanan medis untuk memberikan

bantuan secepat mungkin. Penundaan dalam pemrosesan klaim atau respons yang lambat terhadap keadaan darurat dapat menyebabkan risiko yang lebih besar bagi pendaki.

Pengetahuan responden tentang prosedur klaim asuransi juga sangat minim. Dari seluruh responden, hanya 4 orang yang menyatakan mengetahui cara mengajukan klaim asuransi jika terjadi kecelakaan atau kondisi darurat selama pendakian. Sementara itu, 16 responden menjawab tidak mengetahui cara mengajukan klaim, dan 3 responden menjawab "tidak tahu". Kondisi ini menunjukkan adanya kelemahan dalam penyampaian informasi terkait prosedur klaim asuransi kepada pendaki, yang merupakan bagian penting dari perlindungan hukum konsumen sesuai POJK No. 22 Tahun 2023.

Terkait dengan kemudahan akses dan pemahaman informasi mengenai prosedur klaim asuransi, hanya 5 responden yang menjawab "Ya", sedangkan 3 responden menjawab "Tidak" dan mayoritas (15 responden) menjawab "Tidak tahu". Data ini memperkuat indikasi bahwa sebagian besar pendaki tidak memiliki pengetahuan yang cukup mengenai bagaimana mengakses informasi prosedur klaim asuransi, yang menjadi salah satu hak konsumen yang dilindungi dalam POJK No. 22 Tahun 2023.

Dari seluruh responden, hanya 2 orang yang menyatakan pernah mengalami insiden saat mendaki di Gunung Arjuno dan mencoba mengklaim asuransi tersebut, sedangkan 21 responden tidak pernah mengalami hal tersebut. Salah satu responden yang pernah mengalami

insiden menyatakan bahwa mereka hanya mendapatkan pertolongan pertama di pos pendakian terdekat tanpa proses klaim asuransi yang jelas. Hal ini mengindikasikan bahwa implementasi sistem klaim asuransi di lapangan masih belum optimal dan belum sepenuhnya memenuhi ketentuan perlindungan konsumen dalam POJK No. 22 Tahun 2023.

Selain itu, penting bagi perusahaan untuk mematuhi prinsip-prinsip perlindungan konsumen yang tercantum dalam UU Perlindungan Konsumen, terutama yang berkaitan dengan informasi yang transparan, kejelasan tentang hak dan kewajiban pengguna asuransi, serta adanya jaminan bahwa konsumen mendapatkan perlindungan yang adil dalam segala kondisi. Dengan adanya regulasi ini, diharapkan semua pihak yang terlibat dalam aktivitas pendakian mendapatkan perlindungan yang optimal dan sesuai dengan hukum yang berlaku.

PT Jasaraharja Putera menyediakan produk asuransi wajib bagi pendaki dengan tujuan untuk memberikan perlindungan yang menyeluruh bagi individu yang terlibat dalam aktivitas berisiko tinggi.<sup>35</sup> Produk ini biasanya mencakup berbagai bentuk perlindungan, seperti asuransi kecelakaan, perawatan medis, kematian, serta kerusakan pada barang pribadi yang digunakan selama kegiatan pendakian. Asuransi ini diharapkan dapat memberikan rasa aman bagi pendaki dengan memberikan jaminan jika terjadi hal-hal yang tidak diinginkan selama pendakian.

---

<sup>35</sup> Sintha, Wawancara (Malang, 4 Desember 2024)

Salah satu aspek penting dalam produk asuransi ini adalah adanya perlindungan terhadap kecelakaan fatal yang dapat mengancam nyawa pendaki. Mengingat tingginya risiko yang dihadapi selama pendakian, penting bagi PT Jasaraharja Putera untuk memastikan bahwa produk asuransi yang diberikan memberikan jaminan finansial yang memadai bagi ahli waris jika terjadi kecelakaan fatal. Selain itu, perlindungan medis juga menjadi aspek yang sangat penting, di mana biaya pengobatan akibat cedera atau kecelakaan yang dialami pendaki selama perjalanan pendakian akan ditanggung oleh asuransi ini.

Klaim asuransi ini juga mencakup beberapa kondisi lain yang berhubungan dengan kecelakaan, seperti kerusakan pada alat pendakian atau barang pribadi pendaki yang rusak akibat insiden yang terjadi selama pendakian. Melalui perlindungan yang komprehensif ini, PT Jasaraharja Putera memastikan bahwa setiap pengguna asuransi mendapatkan hak mereka sesuai dengan ketentuan yang ada dalam polis. Hal ini juga mencerminkan komitmen perusahaan dalam memenuhi prinsip keamanan, kenyamanan, dan keselamatan bagi konsumen, sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mengharuskan perusahaan untuk menjamin hak-hak dasar konsumen.

Perlindungan hukum yang diberikan oleh PT Jasaraharja Putera kepada pengguna asuransi wajib pendaki tidak hanya mencakup pemberian produk asuransi yang sesuai, tetapi juga memastikan hak-hak konsumen dipenuhi dengan baik. Salah satu bentuk perlindungan hukum adalah

informasi yang jelas dan transparan mengenai produk asuransi yang ditawarkan.<sup>36</sup> Mengacu pada Pasal 7 UU Perlindungan Konsumen, setiap konsumen berhak mendapatkan informasi yang jelas, benar, dan tidak menyesatkan tentang barang dan jasa yang mereka beli. Dalam hal ini, PT Jasaraharja Putera wajib memberikan informasi lengkap mengenai manfaat, risiko, serta prosedur klaim dari asuransi wajib pendaki.

Selain itu, perusahaan juga harus memastikan bahwa prosedur klaim yang diberikan kepada pengguna asuransi wajib pendaki dapat diakses dengan mudah dan diproses dengan cepat. Pasal 4 ayat (2) UU Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan perlakuan yang adil dalam transaksi barang dan jasa, termasuk dalam hal pengajuan klaim asuransi. Oleh karena itu, PT Jasaraharja Putera perlu memiliki sistem yang efektif untuk memproses klaim dan memastikan bahwa setiap klaim yang sah diselesaikan dengan adil tanpa adanya penundaan yang merugikan konsumen.

Perlindungan hukum juga mencakup perlindungan terhadap penyalahgunaan informasi pribadi pengguna asuransi. PT Jasaraharja Putera harus menjamin bahwa informasi pribadi pengguna asuransi, seperti data pribadi dan riwayat medis, dilindungi dengan baik dan hanya digunakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.<sup>37</sup> Hal ini sesuai dengan Pasal 15 UU

---

<sup>36</sup> Sintha, Wawancara (Malang, 4 Desember 2024)

<sup>37</sup> Sintha, Wawancara (Malang, 4 Desember 2024)

Perlindungan Konsumen, yang mengatur hak konsumen atas kerahasiaan data pribadi mereka.

Prosedur pengajuan klaim adalah salah satu bagian terpenting dari perlindungan hukum bagi pengguna asuransi. PT Jasaraharja Putera menyediakan prosedur klaim yang jelas dan sistematis, yang memastikan bahwa pengguna asuransi dapat mengajukan klaim dengan cara yang benar dan mendapatkan ganti rugi sesuai dengan hak mereka. Sesuai dengan Pasal 19 UU Perlindungan Konsumen, konsumen berhak untuk memperoleh penyelesaian yang adil dan transparan dalam hal klaim yang diajukan. Untuk itu, PT Jasaraharja Putera mewajibkan nasabah untuk mengisi formulir klaim yang mencakup keterangan tertulis mengenai kejadian yang dialami serta melampirkan dokumen pendukung seperti kwitansi biaya pengobatan dan laporan medis.

Sebagai bagian dari perlindungan hukum terhadap pengguna asuransi, PT Jasaraharja Putera harus memastikan bahwa proses klaim ini tidak berbelit-belit dan dapat dilakukan secara efisien tanpa adanya diskriminasi. Dalam prakteknya, klaim asuransi yang diajukan oleh pengguna wajib pendaki harus ditangani secara profesional dan sesuai dengan ketentuan yang tertera dalam polis. Jika terjadi penolakan klaim yang tidak sah, maka pengguna berhak untuk melakukan upaya hukum atau mediasi untuk menyelesaikan masalah tersebut.

Selain itu, perusahaan harus memberikan informasi yang cukup kepada pengguna asuransi mengenai status klaim mereka. Hal ini sesuai

dengan Pasal 8 UU Perlindungan Konsumen, yang mengharuskan perusahaan untuk menyediakan informasi yang benar dan transparan mengenai status klaim yang diajukan oleh konsumen. PT Jasaraharja Putera, dengan demikian, harus memastikan bahwa nasabah dapat dengan mudah memantau dan mengetahui perkembangan klaim mereka.

Meskipun PT Jasaraharja Putera berusaha memberikan layanan terbaik dan melaksanakan prinsip perlindungan hukum yang adil, terkadang tetap ada kasus-kasus yang melibatkan sengketa antara perusahaan dan pengguna jasa asuransi. Sengketa ini sering terjadi dalam hal penolakan klaim atau ketidakpuasan nasabah terhadap jumlah ganti rugi yang diterima. Dalam konteks ini, perusahaan perlu memiliki mekanisme yang jelas dan efektif untuk menyelesaikan sengketa yang muncul, baik melalui mediasi internal, arbitrase, atau jalur peradilan.

Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa memberikan dasar hukum bagi penyelesaian sengketa yang tidak dapat diselesaikan melalui negosiasi langsung. Perusahaan asuransi, termasuk PT Jasaraharja Putera, dapat menawarkan arbitrase atau mediasi sebagai alternatif yang lebih cepat dan lebih murah dibandingkan penyelesaian melalui pengadilan.<sup>38</sup> Mekanisme ini memberikan kesempatan kepada konsumen untuk memperoleh penyelesaian yang adil tanpa menunggu waktu yang lama. Dalam hal ini, peran lembaga mediasi atau pihak ketiga yang netral sangat diperlukan

---

<sup>38</sup> Sintha, Wawancara (Malang, 4 Desember 2024)

untuk memastikan bahwa proses penyelesaian sengketa dilakukan secara adil dan objektif.

Namun, apabila penyelesaian sengketa melalui mediasi atau arbitrase tidak membuahkan hasil, jalur peradilan tetap menjadi pilihan terakhir bagi nasabah untuk menuntut hak-haknya. Oleh karena itu, PT Jasaraharja Putera wajib memastikan bahwa pengguna jasa asuransi memiliki akses yang adil dan mudah ke mekanisme penyelesaian sengketa, baik secara informal maupun formal, sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Meskipun PT Jasaraharja Putera telah mengkan berbagai kebijakan dan prosedur yang dirancang untuk melindungi hak-hak pengguna jasa asuransi, evaluasi terhadap efektivitas perlindungan hukum ini tetap sangat penting. Evaluasi ini bertujuan untuk menilai sejauh mana perusahaan dapat memenuhi kewajiban hukum dan memberikan perlindungan yang maksimal bagi pengguna. Aspek yang perlu dievaluasi meliputi transparansi informasi yang diberikan kepada nasabah, proses klaim yang berjalan dengan lancar, serta kejelasan dalam penyelesaian sengketa.

Salah satu indikator utama dari keberhasilan perlindungan hukum ini adalah tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan asuransi yang diberikan.<sup>39</sup> Jika banyak pengguna yang merasa puas dengan cara klaim mereka diproses dan diselesaikan dengan baik, maka dapat disimpulkan bahwa sistem perlindungan hukum yang diterapkan sudah efektif. Namun,

---

<sup>39</sup> Deka Veronica, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan," *Journal Development* 5, no. 1 (2017): 55–69, <https://doi.org/10.53978/jd.v5i1.45>.

jika banyak keluhan atau kasus sengketa yang tidak diselesaikan dengan memadai, maka perusahaan perlu melakukan peningkatan dalam prosedur dan kebijakan yang ada.

Perusahaan juga harus memonitor dan mengevaluasi tindak lanjut terhadap klaim yang ditolak atau bermasalah, serta melakukan perbaikan dalam prosesnya. Hal ini akan memberikan gambaran yang lebih akurat mengenai efektivitas kebijakan dan prosedur yang diterapkan, serta menentukan apakah ada kebutuhan untuk mengubah atau memperbarui kebijakan perlindungan hukum yang ada.

perlindungan hukum bagi pengguna jasa asuransi wajib pendaki di PT Jasaraharja Putera tidak lepas dari tantangan. Salah satu tantangan utama adalah kurangnya pemahaman nasabah terhadap produk asuransi yang mereka miliki. Banyak pengguna asuransi yang tidak sepenuhnya memahami ketentuan polis atau prosedur klaim yang harus diikuti.<sup>40</sup> Hal ini sering kali menyebabkan kebingungannya dalam mengajukan klaim atau bahkan ketidaksesuaian dokumen yang dibutuhkan, yang pada gilirannya memperlambat proses klaim.

Selain itu, komunikasi yang kurang efektif antara perusahaan dan pengguna juga menjadi salah satu hambatan. Beberapa nasabah mungkin merasa bahwa mereka tidak mendapatkan informasi yang cukup atau jelas mengenai proses klaim mereka, yang mengarah pada ketidakpuasan. Oleh karena itu, perusahaan perlu mengoptimalkan saluran komunikasi yang ada,

---

<sup>40</sup> Sintha, Wawancara (Malang, 4 Desember 2024)

seperti melalui layanan pelanggan, situs web, atau bahkan aplikasi mobile, untuk memastikan bahwa semua informasi yang dibutuhkan oleh nasabah mudah diakses.

Tantangan lainnya terkait dengan keterbatasan sumber daya di beberapa kantor cabang atau unit layanan yang mungkin mempengaruhi efisiensi dalam melayani nasabah. Oleh karena itu, PT Jasaraharja Putera perlu terus berinvestasi dalam pelatihan dan pengembangan SDM agar petugas yang terlibat dalam proses klaim dan pelayanan nasabah dapat memberikan layanan yang lebih cepat dan efektif.

Untuk meningkatkan perlindungan hukum bagi pengguna jasa asuransi wajib pendaki, PT Jasaraharja Putera perlu mengambil beberapa langkah strategis. Pertama, perusahaan dapat meningkatkan edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat mengenai produk asuransi yang mereka tawarkan, serta prosedur klaim yang harus diikuti. Program-program sosialisasi dapat dilakukan melalui seminar, pelatihan, atau bahkan melalui platform digital untuk memastikan bahwa nasabah memahami hak-hak mereka dan cara mengakses layanan dengan benar.

Kedua, PT Jasaraharja Putera dapat mengembangkan sistem klaim digital yang lebih transparan dan efisien, sehingga nasabah dapat melacak status klaim mereka secara real-time.<sup>41</sup> Dengan memanfaatkan teknologi, seperti aplikasi mobile atau situs web interaktif, perusahaan dapat

---

<sup>41</sup> Sintha, Wawancara (Malang, 4 Desember 2024)

mempercepat proses klaim dan memastikan bahwa informasi terkait klaim dapat diakses dengan mudah oleh pengguna asuransi.

Ketiga, perusahaan harus memperkuat mekanisme mediasi dan penyelesaian sengketa, terutama dengan meningkatkan kualitas pelayanan melalui pendampingan hukum untuk nasabah yang membutuhkan bantuan. Proses mediasi dan arbitrase yang lebih baik dapat mengurangi beban di pengadilan dan memastikan bahwa masalah yang timbul diselesaikan secara lebih efisien dan adil. Oleh karena itu, penting bagi PT Jasaraharja Putera untuk terus memperbarui dan meningkatkan sistem perlindungan hukum mereka untuk menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi pengguna jasa asuransi wajib pendaki.

Sebagai langkah akhir dalam meningkatkan perlindungan hukum bagi pengguna jasa asuransi wajib pendaki, diperlukan komitmen berkelanjutan dari PT Jasa Raharja Putera dalam menerapkan kebijakan yang lebih transparan, responsif, dan berpihak kepada konsumen. Dengan adanya edukasi yang lebih luas, sistem klaim yang modern dan efisien, serta mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih adil, diharapkan setiap pendaki dapat merasa lebih terlindungi dan memiliki kepastian hukum dalam memanfaatkan layanan asuransi. langkah-langkah strategis ini tidak hanya akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap asuransi wajib pendakian, tetapi juga mencerminkan kepatuhan perusahaan terhadap regulasi yang berlaku, khususnya POJK No. 22 Tahun 2023. Ke depan, sinergi antara perusahaan asuransi, pengelola pendakian, dan regulator perlu

terus diperkuat agar sistem perlindungan konsumen dalam asuransi pendakian dapat berjalan secara lebih optimal dan memberikan manfaat nyata bagi semua pihak yang terlibat.

## **B. Perlindungan Hukum Pengguna Jasa Asuransi Wajib Pendaki**

### **Perspektif Pojk No. 22 Tahun 2023 Di Pt Jasaraharja Putera**

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 22 Tahun 2023 memberikan pedoman yang jelas mengenai perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan, termasuk dalam hal penyediaan produk asuransi yang wajib bagi pendaki. PT Jasa Raharja Putera sebagai penyedia asuransi bagi pendaki memiliki kewajiban untuk mematuhi ketentuan yang tercantum dalam peraturan ini.<sup>42</sup> Salah satu prinsip utama yang ditekankan dalam POJK adalah transparansi informasi yang diberikan kepada konsumen, khususnya mengenai produk asuransi yang mereka beli. Meskipun perusahaan sudah berusaha untuk memberikan informasi melalui berbagai saluran, seperti media tercetak, media sosial, dan elektronik, masalah utama yang ditemukan adalah kurangnya pemahaman yang mendalam dari konsumen tentang produk asuransi yang mereka pilih. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun informasi sudah disampaikan, penyampaian tersebut belum sepenuhnya efektif untuk memastikan konsumen memahami secara menyeluruh manfaat, syarat, dan prosedur klaim yang terkait dengan asuransi pendaki.

---

<sup>42</sup> "Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 Tentang Pelindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan," Pub. L. No. 22 (2023), <https://peraturan.bpk.go.id/Details/302699/peraturan-ojk-no-22-tahun-2023>.

Mayoritas responden merasa bahwa informasi yang mereka dapatkan tentang hak mereka sebagai pengguna jasa asuransi masih kurang cukup. Sebanyak 14 responden menjawab "Kurang Cukup", 2 responden menjawab "Tidak sama sekali", dan 7 responden menjawab "Ya cukup". Data ini menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan informasi yang signifikan terkait hak-hak pendaki sebagai konsumen asuransi yang seharusnya dilindungi sesuai POJK No. 22 Tahun 2023.

Terkait ketersediaan informasi asuransi pada tiket pendakian, jawaban responden cukup beragam. Sebanyak 7 responden menjawab "Ya" (ada informasi), 1 responden menjawab "Tidak", dan 15 responden menjawab "Tidak tahu". Tingginya jumlah responden yang menjawab "Tidak tahu" mengindikasikan bahwa informasi asuransi pada tiket mungkin tidak cukup menonjol atau tidak diperhatikan oleh pendaki, yang menunjukkan kurangnya efektivitas media penyampaian informasi yang digunakan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan PT Jasa Raharja Putera, diperoleh informasi bahwa perusahaan tersebut bergerak di bidang Asuransi Kerugian/Umum (General Insurance) yang tidak bersifat wajib. Namun, dalam konteks pendakian Gunung Arjuno, PT Jasa Raharja Putera berperan sebagai penanggung asuransi kecelakaan diri bagi pengunjung atau pengguna jasa pendakian resmi di Tahura Raden Soerjo.

PT Jasa Raharja Putera menegaskan bahwa mereka berpedoman pada Pasal 3 POJK No. 22 Tahun 2023 dan pedoman lain yang sesuai

dengan hak-hak konsumen dalam mengimplementasikan kebijakan perlindungan konsumen. Dalam implementasi transparansi informasi, perusahaan menerbitkan polis atau dokumen pendukung yang menyampaikan hak dan kewajiban penanggung dan tertanggung, yang sejalan dengan ketentuan dalam POJK No. 22 Tahun 2023.

PT Jasa Raharja Putera menjelaskan bahwa penyampaian informasi ketentuan polis dilakukan secara tertulis dengan penjelasan saat penyerahannya. Media yang digunakan untuk menjelaskan ketentuan asuransi kepada pengguna jasa bervariasi sesuai dengan jenis cover asuransinya, bisa melalui informasi tercetak, media sosial, elektronik, dan lainnya. Namun, efektivitas penyampaian informasi ini masih perlu dipertanyakan mengingat rendahnya pemahaman pendaki tentang asuransi yang mereka bayar.

Dalam praktiknya, informasi mengenai produk asuransi memang disampaikan kepada konsumen melalui berbagai saluran, termasuk tiket pendakian yang mencantumkan adanya pertanggungans asuransi kecelakaan diri.<sup>43</sup> Namun, meskipun informasi ini sudah tercantum dalam tiket, beberapa konsumen seperti Prima yang mengaku tidak sepenuhnya memahami bagaimana asuransi tersebut bekerja. Beberapa konsumen merasa bahwa informasi yang ada kurang lengkap dan tidak memberikan penjelasan yang jelas mengenai hak-hak mereka sebagai pemegang polis, terutama terkait dengan prosedur klaim atau apa yang harus dilakukan jika

---

<sup>43</sup> Sintha, Wawancara (Malang, 4 Desember 2024)

terjadi kecelakaan atau musibah lainnya.<sup>44</sup> Hal ini mencerminkan adanya kesenjangan dalam proses komunikasi yang dilakukan oleh penyedia asuransi. Sebagai contoh, meskipun konsumen mengetahui bahwa mereka terlindungi oleh asuransi, mereka tidak memahami langkah-langkah yang harus diambil saat mengajukan klaim, atau bagaimana prosedur klaim tersebut dilakukan.

Dalam sistem perlindungan konsumen, selain memiliki hak-hak yang harus dijamin oleh penyedia layanan asuransi, konsumen juga memiliki kewajiban yang harus dipenuhi. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa mekanisme perlindungan berjalan dengan adil dan efektif bagi semua pihak. POJK No. 22 Tahun 2023 secara eksplisit mengatur berbagai kewajiban yang harus dipatuhi oleh konsumen agar mereka dapat memperoleh manfaat perlindungan yang optimal. Jika kewajiban ini tidak dipenuhi, konsumen dapat menghadapi kendala dalam memperoleh haknya, termasuk dalam proses klaim asuransi. Oleh karena itu, pemahaman yang baik mengenai kewajiban ini sangat penting agar tidak terjadi kesalahpahaman antara konsumen dan penyedia asuransi.

Konsumen memiliki beberapa kewajiban utama dalam asuransi wajib pendakian. Mereka harus mematuhi ketentuan dalam polis asuransi sebagaimana diatur dalam Pasal 7 ayat (2) POJK No. 22 Tahun 2023. Ini mencakup pembayaran premi secara tepat waktu dan mengikuti prosedur klaim yang telah ditetapkan. Selain itu, konsumen wajib memberikan

---

<sup>44</sup> Hasil pra penelitian dengan Prima, Salah satu pendaki Gunung Arjuno

informasi yang benar dan akurat saat mendaftar maupun saat mengajukan klaim. Kesalahan atau ketidaksesuaian dalam data dapat menyebabkan kendala dalam proses klaim atau bahkan penolakan klaim oleh penyedia asuransi.

Jika konsumen tidak memenuhi kewajiban ini, dampaknya bisa sangat signifikan. Kendala utama yang dihadapi adalah kesulitan dalam proses klaim, di mana dokumen yang tidak lengkap atau tidak sesuai bisa menyebabkan klaim ditolak. Selain itu, ketidaktahuan atau kelalaian dalam mengikuti prosedur klaim yang ditentukan dapat menyebabkan hilangnya hak konsumen untuk mendapatkan manfaat asuransi. Hal ini juga dapat menimbulkan kesulitan dalam penyelesaian sengketa, di mana konsumen yang tidak memahami prosedur dan regulasi dapat mengalami kesulitan saat mengajukan pengaduan.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 22 Tahun 2023 telah menetapkan berbagai kewajiban bagi Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) dalam memastikan perlindungan konsumen. Namun, dalam praktiknya, masih ditemukan berbagai pelanggaran yang berdampak pada kurangnya transparansi informasi, lemahnya mekanisme klaim, serta terbatasnya edukasi kepada konsumen. Oleh karena itu, untuk menjamin kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku, POJK No. 22 Tahun 2023 juga mengatur sanksi bagi PUJK yang tidak memenuhi kewajiban perlindungan konsumen. Sanksi ini bertujuan untuk memberikan efek jera sekaligus meningkatkan

kepatuhan terhadap prinsip-prinsip perlindungan konsumen yang diatur dalam regulasi tersebut.

Berdasarkan Pasal 3 ayat (3) POJK No. 22 Tahun 2023, jika PUJK tidak memenuhi kewajiban perlindungan konsumen, maka dapat dikenakan sanksi administratif. Sanksi ini meliputi peringatan tertulis sebagai bentuk teguran awal, pembatasan terhadap produk, layanan, atau kegiatan usaha tertentu, hingga pembekuan produk, layanan, atau kegiatan usaha jika pelanggaran berlanjut. Dalam kasus yang lebih serius, dapat dilakukan pemberhentian pengurus sebagai bentuk pertanggungjawaban atas kelalaian atau pelanggaran yang terjadi. Selain itu, PUJK juga dapat dikenakan denda administratif yang mencapai hingga Rp15.000.000.000 (15 miliar rupiah) sebagaimana diatur dalam Pasal 3 ayat (5). Jika pelanggaran terus berlanjut tanpa adanya perbaikan, maka Otoritas Jasa Keuangan (OJK) memiliki wewenang untuk mencabut izin produk atau layanan yang disediakan oleh PUJK. Dalam kondisi terburuk, apabila ditemukan pelanggaran berat dan sistemik, OJK dapat mencabut izin usaha PUJK secara keseluruhan, yang berarti perusahaan tidak dapat lagi beroperasi dalam sektor jasa keuangan.

Selain itu, Pasal 8 POJK No. 22 Tahun 2023 mewajibkan PUJK untuk memiliki kebijakan tertulis mengenai penyediaan informasi produk dan layanan. Jika tidak dipenuhi, maka sanksi administratif yang sama dapat dikenakan.

Untuk itu, sangat penting bagi PT Jasa Raharja Putera untuk meningkatkan transparansi dalam penyampaian informasi mengenai produk

asuransi. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan menyediakan penjelasan yang lebih rinci tentang produk asuransi, baik secara lisan maupun tertulis, pada saat registrasi atau pembelian tiket. Edukasi langsung kepada konsumen mengenai apa yang tercakup dalam produk asuransi dan bagaimana klaim dapat diajukan sangat diperlukan untuk memastikan bahwa mereka benar-benar memahami apa yang mereka dapatkan dari produk yang mereka pilih. Selain itu, penggunaan media yang lebih interaktif seperti video tutorial atau sesi tanya jawab secara langsung dapat membantu konsumen untuk memahami lebih baik tentang manfaat dan prosedur klaim asuransi. Dengan cara ini, perusahaan dapat memastikan bahwa informasi yang disampaikan lebih mudah dipahami dan tidak hanya berhenti pada pemberian informasi yang tertulis.

Selain masalah transparansi, prinsip perlindungan konsumen juga dihadapkan pada tantangan terkait dengan penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa yang belum sepenuhnya efektif. Meskipun PT Jasa Raharja Putera menyatakan bahwa mereka siap untuk menindaklanjuti pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, kenyataannya banyak konsumen yang tidak mengetahui dengan jelas prosedur pengajuan klaim atau pengaduan apabila mereka merasa dirugikan. Hal ini dapat menghambat proses penyelesaian masalah dan menyebabkan ketidakpuasan dari konsumen. Dalam beberapa wawancara dengan konsumen, ditemukan bahwa mereka tidak mengetahui apa yang harus dilakukan jika klaim mereka ditolak atau jika terjadi masalah lain yang berhubungan dengan

asuransi. Kendala ini menunjukkan bahwa meskipun ada upaya untuk menangani pengaduan, sistem yang ada belum sepenuhnya efektif dalam memberikan kemudahan dan kepastian kepada konsumen.

Oleh karena itu, sangat penting bagi PT Jasa Raharja Putera untuk memperbaiki sistem pengaduan yang ada dengan menyediakan saluran yang lebih mudah diakses dan lebih transparan. Hal ini dapat dilakukan dengan mengembangkan platform digital yang memungkinkan konsumen untuk mengajukan klaim atau pengaduan secara online, sehingga memudahkan proses pengajuan dan mempercepat penyelesaian masalah. Selain itu, penting juga untuk menyediakan informasi yang jelas mengenai mekanisme pengaduan di setiap titik interaksi dengan konsumen, baik itu pada saat registrasi, di tiket pendakian, maupun melalui media sosial atau website. Dengan cara ini, konsumen akan merasa lebih aman dan percaya bahwa hak-hak mereka akan dilindungi dengan baik dan masalah mereka dapat diselesaikan dengan cepat dan efisien.

Salah satu aspek yang sangat penting dalam memberikan perlindungan kepada konsumen adalah perilaku bisnis yang adil dan tidak diskriminatif. Meskipun PT Jasa Raharja Putera dan Tahura Raden Soerjo bekerja sama dalam memastikan bahwa informasi asuransi disampaikan dengan jelas, konsumen harus diperlakukan dengan adil dan setara dalam semua tahap proses, termasuk dalam hal klaim. Pengalaman yang adil dan transparan akan menciptakan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan dan produk asuransi yang ditawarkan.

Untuk memastikan bahwa prinsip ini diterapkan dengan baik, PT Jasa Raharja Putera perlu memberikan pelatihan yang berkelanjutan kepada petugas yang menangani klaim dan pengaduan konsumen. Pelatihan ini harus mencakup etika pelayanan yang adil, serta cara menangani klaim dan pengaduan dengan transparansi dan kejelasan. Selain itu, perusahaan perlu memastikan bahwa proses klaim dilakukan dengan standar yang jelas dan adil, tanpa adanya pembeda perlakuan berdasarkan latar belakang sosial atau status konsumen. Dengan memastikan perlakuan yang adil dan transparan, konsumen akan merasa lebih dihargai dan memiliki kepercayaan lebih terhadap sistem asuransi yang ditawarkan.

Selain tantangan dalam hal transparansi dan perilaku bisnis yang adil, salah satu masalah terbesar dalam perlindungan konsumen adalah kurangnya pemahaman konsumen tentang pentingnya asuransi dan bagaimana klaim harus dilakukan. Meskipun PT Jasa Raharja Putera telah mengupayakan berbagai cara untuk menyampaikan informasi kepada konsumen, masih banyak yang belum memahami sepenuhnya manfaat dan ketentuan yang berlaku dalam asuransi pendaki.<sup>45</sup> Banyak konsumen yang hanya mengetahui bahwa mereka memiliki asuransi, tetapi tidak tahu bagaimana mengakses hak-hak mereka ketika terjadi insiden. Oleh karena itu, perusahaan perlu lebih giat dalam melakukan pendidikan konsumen tentang pentingnya asuransi dan bagaimana mereka dapat memanfaatkannya dengan optimal.

---

<sup>45</sup> Sintha, Wawancara (Malang, 4 Desember 2024)

Peningkatan pendidikan konsumen dapat dilakukan dengan cara yang lebih interaktif dan mudah diakses, seperti menyediakan video edukasi yang menjelaskan manfaat asuransi secara jelas atau mengadakan sesi informasi secara langsung yang melibatkan konsumen. Melalui langkah-langkah ini, PT Jasa Raharja Putera dapat memastikan bahwa konsumen memahami dengan baik produk asuransi yang mereka pilih dan merasa lebih percaya diri untuk mengajukan klaim atau menggunakan layanan asuransi yang tersedia. Dengan demikian, kesenjangan informasi yang ada saat ini dapat diminimalisir, dan perlindungan konsumen akan lebih maksimal.

Untuk meningkatkan perlindungan hukum yang lebih efektif, PT Jasa Raharja Putera harus memperkuat sistem pengelolaan klaim dan pengaduan dengan cara yang lebih efisien dan transparan. Pengembangan platform digital untuk memudahkan proses klaim, serta penyuluhan yang lebih intensif dan rutin tentang asuransi kepada konsumen, akan sangat membantu dalam memperbaiki sistem yang ada. Selain itu, penting juga untuk memperhatikan komitmen antara pengelola asuransi dan pihak terkait, agar setiap hak dan kewajiban konsumen dapat dipenuhi dengan baik. Pengawasan yang lebih ketat dan evaluasi rutin terhadap perlindungan konsumen akan memperkuat kepatuhan terhadap ketentuan POJK No. 22 Tahun 2023, sehingga konsumen akan merasa lebih terlindungi dan mendapatkan manfaat maksimal dari produk asuransi yang mereka pilih.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, masih terdapat tantangan dalam memastikan transparansi informasi, kemudahan akses klaim, serta

kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku dalam perlindungan hukum bagi pengguna jasa asuransi wajib pendaki. PT Jasa Raharja Putera sebagai penyedia layanan asuransi memiliki tanggung jawab besar untuk terus meningkatkan kualitas perlindungan konsumen melalui edukasi, penyempurnaan sistem layanan, serta penguatan mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa. Regulasi seperti POJK No. 22 Tahun 2023 telah memberikan landasan hukum yang jelas, namun efektivitasnya sangat bergantung pada kepatuhan dan komitmen dari seluruh pihak yang terlibat. Oleh karena itu, diperlukan kerja sama yang lebih erat antara penyedia asuransi, pengelola pendakian, serta otoritas terkait untuk memastikan bahwa hak-hak pendaki sebagai konsumen asuransi dapat terlindungi dengan lebih baik. Dengan langkah-langkah strategis yang tepat, diharapkan asuransi wajib pendakian dapat berfungsi secara optimal sebagai instrumen perlindungan yang efektif bagi para pendaki.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

1. perlindungan hukum bagi pengguna jasa asuransi wajib pendaki di PT Jasa Raharja Putera masih menghadapi berbagai kendala dalam penerapannya. Meskipun asuransi wajib ini bertujuan untuk memberikan perlindungan terhadap risiko yang mungkin terjadi selama pendakian, terdapat berbagai faktor yang menghambat efektivitasnya. Salah satu permasalahan utama adalah kurangnya transparansi dalam penyampaian informasi mengenai cakupan asuransi, prosedur klaim, serta hak dan kewajiban pendaki sebagai pemegang polis. Selain itu, sistem pengaduan dan mekanisme klaim yang masih belum optimal menyebabkan banyak pendaki mengalami kesulitan dalam mengakses manfaat asuransi yang seharusnya mereka peroleh. Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah konkret untuk meningkatkan efektivitas perlindungan hukum bagi pendaki, seperti memperbaiki sistem informasi asuransi, meningkatkan aksesibilitas prosedur klaim, serta memperkuat pengawasan terhadap kebijakan ini. Perlindungan Hukum bagi Pengguna Jasa Asuransi Wajib Pendaki Perspektif POJK No. 22 Tahun 2023
2. Dari perspektif POJK No. 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, perlindungan hukum dalam asuransi wajib pendaki di Gunung Arjuno masih belum sepenuhnya memenuhi standar yang ditetapkan. Regulasi ini mewajibkan penyedia layanan keuangan untuk memberikan informasi yang jelas, akurat, dan tidak

menyesatkan kepada konsumen, namun dalam praktiknya, banyak pendaki yang tidak memahami secara rinci manfaat asuransi yang mereka bayar. Hal ini menunjukkan adanya pelanggaran terhadap prinsip transparansi sebagaimana diatur dalam regulasi tersebut Oleh karena itu, perlu adanya evaluasi dan perbaikan dalam pelaksanaan asuransi wajib pendaki agar sesuai dengan standar perlindungan konsumen yang telah ditetapkan dalam POJK No. 22 Tahun 2023 .

## **B. SARAN**

Berdasarkan kesimpulan di atas penulis dapat memberikan saran :

1. Peningkatan Sosialisasi: PT Jasa Raharja Putera harus memperkuat sosialisasi mengenai manfaat dan prosedur asuransi kepada konsumen, baik melalui media cetak, digital, maupun edukasi langsung.
2. Perbaikan Sistem Klaim: Pengembangan sistem klaim yang lebih efisien dan transparan diperlukan untuk memastikan klaim dapat diproses dengan cepat dan memadai.
3. Pelatihan Petugas: Memberikan pelatihan berkelanjutan kepada petugas asuransi agar mereka dapat memberikan informasi yang lebih jelas dan adil kepada konsumen, serta mempercepat proses klaim.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afifi, Mustafa, Ab Halim, and Shabrina Zata Amni. "Legal System in the Perspectives of H . L . A Hart" 2, no. 1 (n.d.): 51–61.
- Arif Lubis, Fauzi. "Implementasi Prinsip-Prinsip Asuransi Syariah Pada Pt. Prudential Syariah Binjai." *Bata Ilyas Educational Management Review* 3, no. 1 (2023): 77–85.
- Assyakurrohim, Dimas, Dewa Ikhrum, Rusdy A Sirodj, and Muhammad Win Afgani. "Metode Studi Kasus Dalam Penelitian Kualitatif." *Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer* 3, no. 01 (2022): 1–9.  
<https://doi.org/10.47709/jpsk.v3i01.1951>.
- Billy. "Seorang Pendaki Ditemukan Meninggal Di Gunung Arjuno Diduga Hipotermia," n.d. [https://www.suarasurabaya.net/kelanakota/2023/seorang-pendaki-ditemukan-meninggal-di-gunung-arjuno-diduga-hipotermia/#google\\_vignette](https://www.suarasurabaya.net/kelanakota/2023/seorang-pendaki-ditemukan-meninggal-di-gunung-arjuno-diduga-hipotermia/#google_vignette).
- Budiaji, Weksi, Dosen Fakultas, Pertanian Universitas, Ageng Tirtayasa, Jl Raya, Jakarta Km, and Pakupatan Serang Banten. "SKALA PENGUKURAN DAN JUMLAH RESPON SKALA LIKERT (The Measurement Scale and The Number of Responses in Likert Scale)." *Jurnal Ilmu Pertanian Dan Perikanan Desember* 2, no. 2 (2019): 125–31. <http://umbidharma.org/jipp>.
- Eko, Hidayat. "Perlindungan Hak Asasi Manusia Dalam Negara Hukum Indonesia." *Asas: Jurnal Hukum Dan Ekonomi Islam* 8, no. 2 (2016): 80–87.  
<http://ejournal.radenintan.ac.id/index.php/asas/article/view/1249>.

Fata, Choiru. "EFEKTIFITAS PERATURAN PELAKSANAAN BIMBINGAN PERKAWINAN CALON PENGANTIN PERSPEKTIF TEORI SISTEM HUKUM LAWRENCE M. FRIEDMAN." *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2022. <http://etheses.uin-malang.ac.id/40323/>.

Hutomo, Priyo, and Markus Marselinus Soge. "Perspektif Teori Sistem Hukum Dalam Pembaharuan Pengaturan Sistem Pemasyarakatan Militer." *Legacy: Jurnal Hukum Dan Perundang-Undangan* 1, no. 1 (2021): 46–68. <https://doi.org/10.21274/legacy.2021.1.1.46-68>.

Iip Harnoto Prayogo. "Perlindungan Hukum Pemegang Polis Asuransi Syariah Berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian." *Alhamra : Jurnal Studi Islam* vol 4, no. 1 (2023): 57. [http://repository.unbari.ac.id/id/eprint/769%0Ahttp://repository.unbari.ac.id/769/1/SITI\\_HAJAR\\_1900874201350.pdf](http://repository.unbari.ac.id/id/eprint/769%0Ahttp://repository.unbari.ac.id/769/1/SITI_HAJAR_1900874201350.pdf).

Kautsar, Izzy Al, and Danang Wahyu Muhammad. "Sistem Hukum Modern Lawrance M. Friedman: Budaya Hukum Dan Perubahan Sosial Masyarakat Dari Industrial Ke Digital." *Sapientia Et Virtus* 7, no. 2 (2022): 84–99. <https://doi.org/10.37477/sev.v7i2.358>.

Komang Mila Triana, Si Ngurah Ardhya, and I Nengah Suastika. "Implementasi Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Jasa Driver Online Grab Dalam Terjadinya Pembatalan Sepihak Oleh Konsumen Di Kota Singaraja." *Jurnal Komunitas Yustisia* 5, no. 2 (2022): 663–78.

<https://doi.org/10.23887/jatayu.v5i2.51693>.

Lawrence M. Friedman. *Sistem Hukum : Perspektif Ilmu Sosial*. Penerbit Nusa Media, 2019.

Muhajir. “Ratusan Orang Mendaki Gunung Arjuno Di Akhir Pekan,” n.d.

<https://www.detik.com/jatim/wisata/d-6801947/ratusan-orang-mendaki-gunung-arjuno-di-akhir-pekan>.

Nugroho, Sigit Sapto, Anik Tri Haryani, and Farkhani. *Metodologi Riset Hukum. Ase Pustaka*. Vol. 2, 2020.

[https://unmermadiun.ac.id/repository\\_jurnal\\_penelitian/Sigit Sapto Nugroho/URL Buku Ajar/Buku Metodologi Riset Hukum.pdf](https://unmermadiun.ac.id/repository_jurnal_penelitian/Sigit%20Sapto%20Nugroho/URL%20Buku%20Ajar/Buku%20Metodologi%20Riset%20Hukum.pdf).

Orlando, Galih. “Efektivitas Hukum Dan Fungsi Hukum Di Indonesia.” *Jurnal Pendidikan Agama Dan Sains* 6 (2022): 50–58.

<https://www.ejurnal.stita.ac.id/index.php/TBQ/article/download/77/70>.

Palyama, Stefany. “Perlindungan Hukum Pemegang Polis Asuransi Jiwa Di Indonesia (Studi Kasus Pt. Asuransi Jiwasraya).” *Jurnal Hukum Dan Etika Kesehatan* 2 (2022): 84–94. <https://doi.org/10.30649/jhek.v2i1.48>.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, Pub. L. No. 22 (2023).

<https://peraturan.bpk.go.id/Details/302699/peraturan-ojk-no-22-tahun-2023>.

Poerwa, Krisna Krama. “Perlindungan Hukum Terhadap Pendaki Gunung Selaku Wisatawan Ditinjau Dari Undang-Undang No 10 Tahun 2009 Tentang

Kepariwisataan,” no. 10 (2017): 65.

POJK no 22 tahun 2023. “Perlindungan Otoritas Jasa Keuangan Di Sektor Jasa Keuangan,” 2023.

Rambe, Soraya Hafidzah, and Paramitha Sekarayu. “Perlindungan Hukum Nasabah Atas Gagal Klaim Asuransi Akibat Ketidaktransparanan Informasi Polis Asuransi.” *Jurnal Usm Law Review* 5, no. 1 (2022): 93.  
<https://doi.org/10.26623/julr.v5i1.4073>.

Ranto, Roberto. “Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Elektronik.” *Jurnal Ilmu Hukum: ALETHEA* 2, no. 2 (2019): 145–64.  
<https://doi.org/10.24246/alethea.vol2.no2.p145-164>.

Sudjana, Sudjana. “PENERAPAN SISTEM HUKUM MENURUT LAWRENCE W FRIEDMAN TERHADAP EFEKTIVITAS PERLINDUNGAN DESAIN TATA LETAK SIRKUIT TERPADU BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 32 TAHUN 2000.” *AL AMWAL (HUKUM EKONOMI SYARIAH)*, no. Vol. 2 No. 2 (2019): Jurnal Al Amwal (Hukum Ekonomi Syariah) (2019): 78–94. <https://ojs.staibhaktipersada-bandung.ac.id/index.php/Alamwal/article/view/48/34>.

Suyatno. “Kelemahan Teori Sistem Hukum Menurut Lawrence M.Friedman Dalam Hukum Indonesia.” *Ius Facti: Jurnal Berkala Fakultas Hukum Universitas Bung Karno* 2, no. 1 (2019): Hal. 199-200.

Veronica, Deka. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.”

*Journal Development* 5, no. 1 (2017): 55–69.

<https://doi.org/10.53978/jd.v5i1.45>.

Wasita, Agus. “Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Polis Asuransi Jiwa.”

*Business Economic, Communication, and Social Sciences (BECOSS) Journal*

2, no. 1 (2020): 105–13. <https://doi.org/10.21512/becossjournal.v2i1.6131>.

Yusuf DM, Mohd, Sri Heri Perwitasari, Rehulina Manita, Tengku Raisya Lopi,

and Geofani Milthree Saragih. “Efektivitas Penerapan Hukum Perspektif

Sosiologi Hukum.” *Jurnal Pendidikan Dan Konseling* 5, no. 2 (2023): 2884–

89.

### **Undang-Undang**

POJK No. 22 Tahun 2023 Tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di  
Sektor Jasa Keuangan

Undang-Undang ( UU) No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang No. 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian

## LAMPIRAN

### Lampiran 1: Hasil Wawancara

Tanggal Wawancara: 9 Januari 2025 Tempat Wawancara: Kantor Jasa Raharja

Putera Malang

Narasumber: Sintha

Pewawancara: Mufti Maulana

1. Apa peran Jasa Raharja Putera dalam memberikan perlindungan kepada konsumen di sektor asuransi wajib?

Jasa Raharja Putera bergerak di bidang Asuransi Kerugian/Umum (General Insurance), tidak bersifat wajib. Misi perusahaan adalah menyediakan produk tepat guna dengan pelayanan prima.

2. Bagaimana kebijakan Jasa Raharja Putera dalam memastikan pemenuhan hak-hak konsumen sesuai peraturan yang berlaku?

Jasa Raharja Putera berpedoman pada Pasal 3 POJK No. 22 Tahun 2023 dan pedoman lain yang berkesesuaian dengan hak-hak konsumen.

3. Bagaimana Jasa Raharja Putera mengkan Pasal 3 POJK No. 22 Tahun 2023 terkait transparansi informasi?

Dalam polis asuransi yang diterbitkan, terdapat dokumen pendukung yang mencantumkan hak dan kewajiban penanggung serta tertanggung.

4. Apa langkah-langkah yang dilakukan untuk memastikan konsumen memahami produk asuransi yang diwajibkan?

Ketentuan polis disampaikan secara tertulis dan dijelaskan saat penyerahan dokumen kepada konsumen.

5. Apakah ada dokumen atau media khusus yang disediakan untuk menjelaskan ketentuan asuransi kepada pengguna jasa?

Media sesuai dengan jenis asuransi yang ditawarkan, bisa berupa informasi tercetak, media sosial, elektronik, dan lainnya.

6. Bagaimana mekanisme penyampaian informasi kepada pendaki terkait manfaat dan syarat asuransi wajib?

Asuransi pendakian termasuk dalam kategori asuransi Public Liability dengan tertanggung adalah pihak ketiga (pengunjung/pengguna jasa pendakian resmi).

Pihak kedua adalah Tahura Raden Soeryo sebagai pengelola pendakian yang mengalihkan risiko kepada pihak pertama, yaitu Jasa Raharja Putera.

7. Apakah Jasa Raharja Putera berkoordinasi dengan pihak pengelola wisata, seperti Tahura Raden Soerjo, dalam hal penyediaan informasi asuransi?

Ya, Jasa Raharja Putera bekerja sama dengan Tahura Raden Soerjo dengan mencantumkan pertanggungans asuransi kecelakaan diri pada tiket masuk.

8. Bagaimana prosedur klaim asuransi apabila terjadi kecelakaan atau insiden saat pendakian?

Tahura Raden Soerjo akan melakukan penanganan awal terhadap korban dan kemudian melaporkan serta meneruskan pengajuan klaim ke Jasa Raharja Putera.

9. Apakah ada pengawasan terhadap pelaksanaan kebijakan asuransi wajib oleh pihak \_\_\_\_\_ lapangan?

Pengawasan dilakukan oleh pihak internal Tahura Raden Soerjo, sementara Jasa Raharja Putera juga melakukan inspeksi lapangan secara berkala.

10. Apakah pernah ada kasus pengaduan dari konsumen terkait kurangnya informasi atau pelayanan asuransi wajib?

Sejauh ini, belum ada pengaduan terkait hal tersebut.

11. Bagaimana Jasa Raharja Putera menindaklanjuti temuan atau pengaduan dari masyarakat terkait perlindungan asuransi?

Jika ada pengaduan, Jasa Raharja Putera akan melakukan mitigasi dan penyelesaian sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

12. Apakah ada evaluasi rutin terhadap peraturan ini, khususnya dalam konteks perlindungan konsumen pendaki gunung?

Evaluasi dilakukan bersama oleh Tahura Raden Soerjo dan Jasa Raharja Putera, terutama pada akhir tahun atau sesuai kebutuhan.

13. Apakah Jasa Raharja Putera terlibat dalam penentuan atau pengelolaan asuransi wajib bagi pendaki di Gunung Arjuno via Lawang?

Jasa Raharja Putera tidak terlibat dalam pengelolaan pendakian, namun menjadi pihak penanggung asuransi kecelakaan diri bagi pengunjung yang menggunakan jasa pendakian di Tahura Raden Soerjo.

14. Jika ya, bagaimana informasi asuransi tersebut disampaikan kepada para pendaki, terutama saat proses registrasi?

Informasi asuransi dicantumkan dalam tiket masuk yang diterbitkan oleh Tahura Raden Soerjo.

15. Apakah Jasa Raharja Putera menerima laporan terkait insiden di Gunung Arjuno, dan bagaimana tindak lanjutnya?

Jasa Raharja Putera menerima laporan kecelakaan dari Tahura Raden Soerjo sebagai bagian dari proses pengajuan klaim.

16. Apa tantangan terbesar dalam mengkan perlindungan konsumen di sektor jasa asuransi wajib?

Tantangan utama adalah kurangnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya perlindungan asuransi.

17. Menurut Jasa Raharja Putera, bagaimana cara meningkatkan transparansi informasi dan perlindungan hukum bagi pengguna jasa asuransi wajib?

Transparansi informasi dan perlindungan hukum telah diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diawasi oleh OJK sebagai regulator jasa keuangan.

18. Adakah usulan perbaikan kebijakan untuk memastikan pelaksanaan yang lebih efektif di lapangan?

Komitmen terhadap keterbukaan informasi dan pemenuhan hak serta kewajiban semua pihak yang terlibat menjadi kunci utama dalam pelaksanaan yang lebih efektif.

## **Lampiran Wawancara dengan Pendaki Gunung Arjuno**

Metode Wawancara: Kuisioner Google Form

Jumlah Responden: 22 orang

Pewawancara: Mufti Maulana

### **Nama: Muhahmmad Prima Pratama**

Apakah pernah mendaki Gunung Arjuno? Ya

Apakah mengetahui tentang asuransi wajib sebesar Rp10.000? Tidak

Dari mana mengetahui tentang asuransi wajib? Tidak tau

Apakah mendapatkan penjelasan manfaat dan cakupan perlindungan asuransi?

Tidak sama sekali

Apakah tahu bahwa dikelola oleh PT Jasa Raharja Putera? Tidak

Jika terjadi kecelakaan/kondisi darurat, tahu cara klaim? Tidak

Apakah prosedur klaim mudah diakses/dipahami? Tidak

Pernah mengalami/tahu orang lain klaim asuransi? Tidak

Jika ya, bagaimana pengalaman klaim? -

Apakah informasi sudah cukup dan mudah dipahami? Cukup

Apakah informasi asuransi tertulis di tiket? Tidak tahu

**Nama: Muhammad Ubaidillah**

Apakah pernah mendaki Gunung Arjuno? Ya

Apakah mengetahui tentang asuransi wajib sebesar Rp10.000? Ya

Dari mana mengetahui tentang asuransi wajib? Form Pendaftaran

Apakah mendapatkan penjelasan manfaat dan cakupan perlindungan asuransi? Ya,  
sangat jelas

Apakah tahu bahwa dikelola oleh PT Jasa Raharja Putera? Ya

Jika terjadi kecelakaan/kondisi darurat, tahu cara klaim? Ya

Apakah prosedur klaim mudah diakses/dipahami? Ya

Pernah mengalami/tahu orang lain klaim asuransi? Tidak

Jika ya, bagaimana pengalaman klaim? -

Apakah informasi sudah cukup dan mudah dipahami? Cukup

Apakah informasi asuransi tertulis di tiket? Ya

**Nama: Marsa**

Apakah pernah mendaki Gunung Arjuno? Ya

Apakah mengetahui tentang asuransi wajib sebesar Rp10.000? Ya

Dari mana mengetahui tentang asuransi wajib? Saat pendaftaran simaksi

Apakah mendapatkan penjelasan manfaat dan cakupan perlindungan asuransi? Ya,  
tapi kurang jelas

Apakah tahu bahwa dikelola oleh PT Jasa Raharja Putera? Tidak

Jika terjadi kecelakaan/kondisi darurat, tahu cara klaim? Tidak

Apakah prosedur klaim mudah diakses/dipahami? Tidak tahu

Pernah mengalami/tahu orang lain klaim asuransi? Tidak

Jika ya, bagaimana pengalaman klaim? -

Apakah informasi sudah cukup dan mudah dipahami? Cukup

Apakah informasi asuransi tertulis di tiket? Ya

**Nama: Anggoro Wira**

Apakah pernah mendaki Gunung Arjuno? Tidak

Apakah mengetahui tentang asuransi wajib sebesar Rp10.000? Tidak

Dari mana mengetahui tentang asuransi wajib? Teman

Apakah mendapatkan penjelasan manfaat dan cakupan perlindungan asuransi?

Tidak sama sekali

Apakah tahu bahwa dikelola oleh PT Jasa Raharja Putera? Tidak

Jika terjadi kecelakaan/kondisi darurat, tahu cara klaim? Tidak

Apakah prosedur klaim mudah diakses/dipahami? Tidak tahu

Pernah mengalami/tahu orang lain klaim asuransi? Tidak

Jika ya, bagaimana pengalaman klaim? -

Apakah informasi sudah cukup dan mudah dipahami? Tidak sama sekali

Apakah informasi asuransi tertulis di tiket? Tidak tahu

**Nama: Muhammad Nadhir Ramadhan**

Apakah pernah mendaki Gunung Arjuno? Ya

Apakah mengetahui tentang asuransi wajib sebesar Rp10.000? Ya

Dari mana mengetahui tentang asuransi wajib? Dari web sebelum memulai pendakian

Apakah mendapatkan penjelasan manfaat dan cakupan perlindungan asuransi? Ya, tapi kurang jelas

Apakah tahu bahwa dikelola oleh PT Jasa Raharja Putera? Tidak

Jika terjadi kecelakaan/kondisi darurat, tahu cara klaim? Tidak

Apakah prosedur klaim mudah diakses/dipahami? Tidak tahu

Pernah mengalami/tahu orang lain klaim asuransi? Ya

Jika ya, bagaimana pengalaman klaim? Hanya meminta pertolongan ke pos pendakian terdekat dan hanya diberikan penanganan pertama

Apakah informasi sudah cukup dan mudah dipahami? Cukup

Apakah informasi asuransi tertulis di tiket? Ya

**Nama: Achmad Fatoni**

Apakah pernah mendaki Gunung Arjuno? Ya

Apakah mengetahui tentang asuransi wajib sebesar Rp10.000? Ya

Dari mana mengetahui tentang asuransi wajib? Website pendakian

Apakah mendapatkan penjelasan manfaat dan cakupan perlindungan asuransi? Ya,  
tapi kurang jelas

Apakah tahu bahwa dikelola oleh PT Jasa Raharja Putera? Tidak

Jika terjadi kecelakaan/kondisi darurat, tahu cara klaim? Ya

Apakah prosedur klaim mudah diakses/dipahami? Ya

Pernah mengalami/tahu orang lain klaim asuransi? Tidak

Jika ya, bagaimana pengalaman klaim? -

Apakah informasi sudah cukup dan mudah dipahami? Cukup

Apakah informasi asuransi tertulis di tiket? Ya

**Nama: Arinal**

Apakah pernah mendaki Gunung Arjuno? Ya

Apakah mengetahui tentang asuransi wajib sebesar Rp10.000? Ya

Dari mana mengetahui tentang asuransi wajib? Dari irsyad ayahnya sonia

Apakah mendapatkan penjelasan manfaat dan cakupan perlindungan asuransi?

Tidak sama sekali

Apakah tahu bahwa dikelola oleh PT Jasa Raharja Putera? Tidak

Jika terjadi kecelakaan/kondisi darurat, tahu cara klaim? Tidak

Apakah prosedur klaim mudah diakses/dipahami? Tidak tahu

Pernah mengalami/tahu orang lain klaim asuransi? Tidak

Jika ya, bagaimana pengalaman klaim? Kan ga pernah

Apakah informasi sudah cukup dan mudah dipahami? Cukup

Apakah informasi asuransi tertulis di tiket? Ya

**Nama: Wisnu Pramuditya**

Apakah pernah mendaki Gunung Arjuno? Ya

Apakah mengetahui tentang asuransi wajib sebesar Rp10.000? Ya

Dari mana mengetahui tentang asuransi wajib? Info resmi dari web tahura raden soerjo

Apakah mendapatkan penjelasan manfaat dan cakupan perlindungan asuransi? Ya, sangat jelas

Apakah tahu bahwa dikelola oleh PT Jasa Raharja Putera? Ya

Jika terjadi kecelakaan/kondisi darurat, tahu cara klaim? Ya

Apakah prosedur klaim mudah diakses/dipahami? Ya

Pernah mengalami/tahu orang lain klaim asuransi? Tidak

Jika ya, bagaimana pengalaman klaim? -

Apakah informasi sudah cukup dan mudah dipahami? Cukup

Apakah informasi asuransi tertulis di tiket? Ya

**Nama: Aufa**

Apakah pernah mendaki Gunung Arjuno? Ya

Apakah mengetahui tentang asuransi wajib sebesar Rp10.000? Ya

Dari mana mengetahui tentang asuransi wajib? Website

Apakah mendapatkan penjelasan manfaat dan cakupan perlindungan asuransi?

Tidak sama sekali

Apakah tahu bahwa dikelola oleh PT Jasa Raharja Putera? Tidak

Jika terjadi kecelakaan/kondisi darurat, tahu cara klaim? Tidak

Apakah prosedur klaim mudah diakses/dipahami? Tidak

Pernah mengalami/tahu orang lain klaim asuransi? .

Jika ya, bagaimana pengalaman klaim? -

Apakah informasi sudah cukup dan mudah dipahami? Cukup

Apakah informasi asuransi tertulis di tiket? Tidak tahu

**Nama: Rafli**

Apakah pernah mendaki Gunung Arjuno? Ya

Apakah mengetahui tentang asuransi wajib sebesar Rp10.000? Ya

Dari mana mengetahui tentang asuransi wajib? Web

Apakah mendapatkan penjelasan manfaat dan cakupan perlindungan asuransi? Ya,  
tapi kurang jelas

Apakah tahu bahwa dikelola oleh PT Jasa Raharja Putera? Tidak

Jika terjadi kecelakaan/kondisi darurat, tahu cara klaim? Tidak

Apakah prosedur klaim mudah diakses/dipahami? Tidak tahu

Pernah mengalami/tahu orang lain klaim asuransi? .

Jika ya, bagaimana pengalaman klaim? -

Apakah informasi sudah cukup dan mudah dipahami? Cukup

Apakah informasi asuransi tertulis di tiket? Tidak tahu

**Nama: Irsyad Khoirun**

Apakah pernah mendaki Gunung Arjuno? Ya

Apakah mengetahui tentang asuransi wajib sebesar Rp10.000? Ya

Dari mana mengetahui tentang asuransi wajib? Dari web

Apakah mendapatkan penjelasan manfaat dan cakupan perlindungan asuransi? Ya,  
sangat jelas

Apakah tahu bahwa dikelola oleh PT Jasa Raharja Putera? Tidak

Jika terjadi kecelakaan/kondisi darurat, tahu cara klaim? Tidak

Apakah prosedur klaim mudah diakses/dipahami? Tidak tahu

Pernah mengalami/tahu orang lain klaim asuransi? -

Jika ya, bagaimana pengalaman klaim? -

Apakah informasi sudah cukup dan mudah dipahami? Cukup

Apakah informasi asuransi tertulis di tiket? Ya

**Nama: Zalfa**

Apakah pernah mendaki Gunung Arjuno? Ya

Apakah mengetahui tentang asuransi wajib sebesar Rp10.000? Ya

Dari mana mengetahui tentang asuransi wajib? Teman

Apakah mendapatkan penjelasan manfaat dan cakupan perlindungan asuransi? Ya,  
sangat jelas

Apakah tahu bahwa dikelola oleh PT Jasa Raharja Putera? Tidak

Jika terjadi kecelakaan/kondisi darurat, tahu cara klaim? Ya

Apakah prosedur klaim mudah diakses/dipahami? Ya

Pernah mengalami/tahu orang lain klaim asuransi? Tidak

Jika ya, bagaimana pengalaman klaim? -

Apakah informasi sudah cukup dan mudah dipahami? Cukup

Apakah informasi asuransi tertulis di tiket? Tidak tahu

**Nama: Rudi Hartanto**

Apakah pernah mendaki Gunung Arjuno? Ya

Apakah mengetahui tentang asuransi wajib sebesar Rp10.000? Ya

Dari mana mengetahui tentang asuransi wajib? Teman

Apakah mendapatkan penjelasan manfaat dan cakupan perlindungan asuransi? Ya,  
tapi kurang jelas

Apakah tahu bahwa dikelola oleh PT Jasa Raharja Putera? Tidak

Jika terjadi kecelakaan/kondisi darurat, tahu cara klaim? Tidak

Apakah prosedur klaim mudah diakses/dipahami? Tidak tahu

Pernah mengalami/tahu orang lain klaim asuransi? Tidak

Jika ya, bagaimana pengalaman klaim? -

Apakah informasi sudah cukup dan mudah dipahami? Cukup

Apakah informasi asuransi tertulis di tiket? Tidak tahu

**Nama: Akhmad Andika Dwi Wibowo**

Apakah pernah mendaki Gunung Arjuno? Ya

Apakah mengetahui tentang asuransi wajib sebesar Rp10.000? Tidak

Dari mana mengetahui tentang asuransi wajib? Penjaga disitu

Apakah mendapatkan penjelasan manfaat dan cakupan perlindungan asuransi? Ya,  
tapi kurang jelas

Apakah tahu bahwa dikelola oleh PT Jasa Raharja Putera? Tidak

Jika terjadi kecelakaan/kondisi darurat, tahu cara klaim? Tidak

Apakah prosedur klaim mudah diakses/dipahami? Tidak

Pernah mengalami/tahu orang lain klaim asuransi? Tidak

Jika ya, bagaimana pengalaman klaim? -

Apakah informasi sudah cukup dan mudah dipahami? Cukup

Apakah informasi asuransi tertulis di tiket? Tidak tahu

**Nama: Andrian Tri Ramadani**

Apakah pernah mendaki Gunung Arjuno? Ya

Apakah mengetahui tentang asuransi wajib sebesar Rp10.000? Tidak

Dari mana mengetahui tentang asuransi wajib? Pengawas

Apakah mendapatkan penjelasan manfaat dan cakupan perlindungan asuransi? Ya,  
tapi kurang jelas

Apakah tahu bahwa dikelola oleh PT Jasa Raharja Putera? Tidak

Jika terjadi kecelakaan/kondisi darurat, tahu cara klaim? Tidak

Apakah prosedur klaim mudah diakses/dipahami? Tidak

Pernah mengalami/tahu orang lain klaim asuransi? Tidak

Jika ya, bagaimana pengalaman klaim? -

Apakah informasi sudah cukup dan mudah dipahami? Cukup

Apakah informasi asuransi tertulis di tiket? Tidak tahu

**Nama: Palgunadi**

Apakah pernah mendaki Gunung Arjuno? Ya

Apakah mengetahui tentang asuransi wajib sebesar Rp10.000? Tidak

Dari mana mengetahui tentang asuransi wajib? Penjaga

Apakah mendapatkan penjelasan manfaat dan cakupan perlindungan asuransi? Ya,  
tapi kurang jelas

Apakah tahu bahwa dikelola oleh PT Jasa Raharja Putera? Tidak

Jika terjadi kecelakaan/kondisi darurat, tahu cara klaim? Tidak tahu

Apakah prosedur klaim mudah diakses/dipahami? Tidak

Pernah mengalami/tahu orang lain klaim asuransi? Tidak

Jika ya, bagaimana pengalaman klaim? -

Apakah informasi sudah cukup dan mudah dipahami? Cukup

Apakah informasi asuransi tertulis di tiket? Tidak tahu

**Nama: Bagus Alghifari**

Apakah pernah mendaki Gunung Arjuno? Ya

Apakah mengetahui tentang asuransi wajib sebesar Rp10.000? Tidak

Dari mana mengetahui tentang asuransi wajib? Orang sana

Apakah mendapatkan penjelasan manfaat dan cakupan perlindungan asuransi?

Tidak sama sekali

Apakah tahu bahwa dikelola oleh PT Jasa Raharja Putera? Tidak

Jika terjadi kecelakaan/kondisi darurat, tahu cara klaim? Tidak

Apakah prosedur klaim mudah diakses/dipahami? Tidak tahu

Pernah mengalami/tahu orang lain klaim asuransi? Tidak

Jika ya, bagaimana pengalaman klaim? -

Apakah informasi sudah cukup dan mudah dipahami? Cukup

Apakah informasi asuransi tertulis di tiket? Tidak tahu

**Nama: Dwi Prasytio**

Apakah pernah mendaki Gunung Arjuno? Ya

Apakah mengetahui tentang asuransi wajib sebesar Rp10.000? Tidak

Dari mana mengetahui tentang asuransi wajib? Teman

Apakah mendapatkan penjelasan manfaat dan cakupan perlindungan asuransi?

Tidak sama sekali

Apakah tahu bahwa dikelola oleh PT Jasa Raharja Putera? Tidak

Jika terjadi kecelakaan/kondisi darurat, tahu cara klaim? Tidak

Apakah prosedur klaim mudah diakses/dipahami? Tidak tahu

Pernah mengalami/tahu orang lain klaim asuransi? Tidak

Jika ya, bagaimana pengalaman klaim? Tidak sama sekali

Apakah informasi sudah cukup dan mudah dipahami? Cukup

Apakah informasi asuransi tertulis di tiket? Tidak tahu

**Nama: Farel Seren Galoh Maora**

Apakah pernah mendaki Gunung Arjuno? Ya

Apakah mengetahui tentang asuransi wajib sebesar Rp10.000? Tidak

Dari mana mengetahui tentang asuransi wajib? Pengawas disana

Apakah mendapatkan penjelasan manfaat dan cakupan perlindungan asuransi? Ya,  
tapi kurang jelas

Apakah tahu bahwa dikelola oleh PT Jasa Raharja Putera? Tidak

Jika terjadi kecelakaan/kondisi darurat, tahu cara klaim? Tidak

Apakah prosedur klaim mudah diakses/dipahami? Tidak tahu

Pernah mengalami/tahu orang lain klaim asuransi? Tidak

Jika ya, bagaimana pengalaman klaim? -

Apakah informasi sudah cukup dan mudah dipahami? Cukup

Apakah informasi asuransi tertulis di tiket? Tidak tahu

**Nama: Farel Seren Galoh Maora**

Apakah pernah mendaki Gunung Arjuno? Ya

Apakah mengetahui tentang asuransi wajib sebesar Rp10.000? Tidak

Dari mana mengetahui tentang asuransi wajib? Teman

Apakah mendapatkan penjelasan manfaat dan cakupan perlindungan asuransi?

Tidak sama sekali

Apakah tahu bahwa dikelola oleh PT Jasa Raharja Putera? Tidak

Jika terjadi kecelakaan/kondisi darurat, tahu cara klaim? Tidak

Apakah prosedur klaim mudah diakses/dipahami? Tidak tahu

Pernah mengalami/tahu orang lain klaim asuransi? Tidak

Jika ya, bagaimana pengalaman klaim? Tidak sama sekali

Apakah informasi sudah cukup dan mudah dipahami? Cukup

Apakah informasi asuransi tertulis di tiket? Tidak tahu

**Nama: Haris Afrizal**

Apakah pernah mendaki Gunung Arjuno? Ya

Apakah mengetahui tentang asuransi wajib sebesar Rp10.000? Tidak

Dari mana mengetahui tentang asuransi wajib? Pengawas disitu

Apakah mendapatkan penjelasan manfaat dan cakupan perlindungan asuransi?

Tidak sama sekali

Apakah tahu bahwa dikelola oleh PT Jasa Raharja Putera? Tidak

Jika terjadi kecelakaan/kondisi darurat, tahu cara klaim? Tidak

Apakah prosedur klaim mudah diakses/dipahami? Tidak tahu

Pernah mengalami/tahu orang lain klaim asuransi? Tidak

Jika ya, bagaimana pengalaman klaim? -

Apakah informasi sudah cukup dan mudah dipahami? Cukup

Apakah informasi asuransi tertulis di tiket? Tidak tahu

**Nama: Isna Ibnu Hasan**

Apakah pernah mendaki Gunung Arjuno? Tidak

Apakah mengetahui tentang asuransi wajib sebesar Rp10.000? Tidak

Dari mana mengetahui tentang asuransi wajib? Temen

Apakah mendapatkan penjelasan manfaat dan cakupan perlindungan asuransi?

Tidak sama sekali

Apakah tahu bahwa dikelola oleh PT Jasa Raharja Putera? Tidak

Jika terjadi kecelakaan/kondisi darurat, tahu cara klaim? Tidak

Apakah prosedur klaim mudah diakses/dipahami? Tidak tahu

Pernah mengalami/tahu orang lain klaim asuransi? Tidak

Jika ya, bagaimana pengalaman klaim? -

Apakah informasi sudah cukup dan mudah dipahami? Cukup

Apakah informasi asuransi tertulis di tiket? Tidak tahu

**Lampiran 2 : Foto Penelitian**



*Gambar 1.1*

*Penulis dengan Kepala Cabang JRP Malang*



*Gambar 1.2*

*Pos perizinan pendakian gunung Arjuno via lawang*



Gambar 1.3

Tiket Print



Gambar 1.4

Peta pendakian gunung Arjuno via Lawang



*Gambar 1.5*

*Penulis dengan Staf JRP cabang Malang*



*Gambar 1.6*

*Kantor JRP Malang*

