

Perlindungan Hukum Konsumen dalam Produk Bancassurance di Indonesia

Arielya Putrie Hakim *, Muhammad Ilman Abidin

Prodi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

arielyashputri@gmail.com, muhammadilmanabidin@unisba.ac.id

Abstract. The development of financial services in Indonesia has encouraged the rapid growth of bancassurance, which is a collaboration between banks and insurance companies in marketing insurance products. Although this scheme provides convenience and efficiency, in practice it often raises legal issues related to consumer protection. Many consumers purchase insurance products without receiving complete and transparent information, leading to misunderstanding or dwelling in the formation of agreements. This study aims to analyze the legal protection of consumers in bancassurance products from the perspective of contract law and consumer protection law in Indonesia. The research method used is a normative juridical method with a statutory and conceptual approach. Data were collected through secondary sources, including legislation, legal doctrines, and relevant court decisions. The results show that although regulations issued by the Financial Services Authority (Otoritas Jasa Keuangan) are normatively adequate, their implementation is still weak, particularly in supervision and enforcement. Therefore, strengthening preventive and repressive legal protection mechanisms is necessary to ensure fairness and legal certainty for consumers.

Keywords: *Consumer Protection, Bancassurance.*

Abstrak. Perkembangan sektor jasa keuangan di Indonesia mendorong pesatnya praktik bancassurance, yaitu kerja sama antara bank dan perusahaan asuransi dalam memasarkan produk asuransi. Meskipun menawarkan kemudahan dan efisiensi, praktik ini dalam kenyataannya sering menimbulkan permasalahan hukum, khususnya terkait perlindungan konsumen. Tidak sedikit konsumen yang membeli produk asuransi tanpa memperoleh informasi yang lengkap dan transparan sehingga mengalami kekhilafan (dwaling) dalam pembentukan perjanjian. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum konsumen dalam produk bancassurance ditinjau dari hukum perjanjian dan hukum perlindungan konsumen di Indonesia. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual. Data diperoleh dari sumber sekunder berupa peraturan perundang-undangan, doktrin hukum, serta literatur ilmiah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun regulasi yang diterbitkan oleh Otoritas Jasa Keuangan secara normatif telah memadai, namun pelaksanaannya masih lemah, terutama dalam aspek pengawasan dan penegakan hukum. Oleh karena itu, diperlukan penguatan mekanisme perlindungan hukum baik secara preventif maupun represif guna menjamin keadilan dan kepastian hukum bagi konsumen.

Kata Kunci: *Perlindungan Konsumen, Bancassurance, Dwaling.*

A. Pendahuluan

Perkembangan sektor jasa keuangan di Indonesia mengalami peningkatan yang signifikan seiring dengan pertumbuhan kebutuhan masyarakat terhadap layanan keuangan yang terintegrasi, cepat, dan mudah diakses. Transformasi digital serta perluasan jaringan lembaga keuangan turut mendorong lahirnya berbagai inovasi produk dan model bisnis baru. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah bancassurance, yaitu kerja sama antara bank dan perusahaan asuransi dalam rangka pemasaran produk asuransi melalui jaringan perbankan. Praktik bancassurance pada awalnya dimaksudkan untuk meningkatkan efisiensi distribusi produk asuransi serta memberikan kemudahan bagi nasabah bank dalam memperoleh perlindungan asuransi. Melalui skema ini, nasabah dapat mengakses berbagai produk keuangan dalam satu institusi tanpa harus beralih ke lembaga lain. Dari perspektif pelaku usaha, bancassurance dinilai mampu meningkatkan penetrasi pasar asuransi yang selama ini relatif rendah di Indonesia. Namun demikian, di balik tujuan efisiensi dan kemudahan tersebut, praktik bancassurance justru memunculkan berbagai persoalan hukum, khususnya yang berkaitan dengan perlindungan konsumen. Dalam beberapa tahun terakhir, pengaduan konsumen terhadap produk asuransi menunjukkan angka yang cukup tinggi. Banyak konsumen mengaku mengalami kerugian finansial akibat membeli produk asuransi yang tidak sesuai dengan ekspektasi awal atau pemahaman yang diberikan pada saat proses pemasaran.

Fenomena ini menunjukkan adanya masalah serius dalam aspek transparansi informasi dan edukasi konsumen. Konsumen sering kali tidak memperoleh penjelasan yang utuh mengenai karakteristik produk asuransi, termasuk risiko, manfaat, biaya, serta konsekuensi hukum dari perjanjian yang ditandatangani. Kondisi tersebut menyebabkan konsumen berada pada posisi yang lemah akibat adanya ketimpangan informasi (*information asymmetry*) antara pelaku usaha dan konsumen. Dalam kajian sosial dan kelembagaan, ketimpangan informasi kerap menjadi sumber utama terjadinya ketidakadilan dalam hubungan hukum. Satriani et al. (2022) menjelaskan bahwa lemahnya akses informasi yang dimiliki masyarakat terhadap kebijakan atau praktik institusi tertentu dapat berdampak pada kerentanan dan kerugian struktural.

Konsep ini relevan dalam konteks bancassurance, di mana konsumen bergantung sepenuhnya pada informasi yang disampaikan oleh pihak bank sebagai institusi yang dipercaya. Dari perspektif hukum perdata, sahnya suatu perjanjian mensyaratkan adanya kesepakatan yang diberikan secara bebas dan sadar oleh para pihak. Pasal 1321 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) secara tegas menyatakan bahwa kesepakatan yang sah tidak boleh mengandung kekhilafan (*dwaling*), paksaan, maupun penipuan. *Dwaling* terjadi ketika salah satu pihak memberikan persetujuan karena adanya kekeliruan mengenai hal yang bersifat pokok dari perjanjian.

Dwaling umumnya muncul dalam bentuk *error in substantia*, yaitu kesalahan mengenai substansi objek perjanjian. Konsumen mengira bahwa produk yang dibeli merupakan tabungan atau investasi yang aman dan fleksibel, padahal produk tersebut adalah asuransi dengan ketentuan tertentu, termasuk adanya risiko penurunan nilai, biaya administrasi, serta pembatasan pencairan dana. Kekeliruan ini bersifat substansial karena memengaruhi kehendak konsumen dalam memberikan persetujuan. Selain KUHPerdata, perlindungan konsumen di Indonesia diatur secara khusus melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Undang-undang ini menegaskan bahwa konsumen memiliki hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Pelaku usaha diwajibkan memberikan informasi secara transparan dan bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen akibat penggunaan jasa yang diperdagangkan. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa lemahnya perlindungan konsumen dalam sektor jasa keuangan sering kali disebabkan oleh rendahnya tingkat literasi keuangan masyarakat serta lemahnya pengawasan terhadap praktik pemasaran produk. Ahmadi (2024) menekankan bahwa regulasi yang baik harus diiringi dengan implementasi dan pengawasan yang efektif agar tujuan perlindungan hukum dapat tercapai.

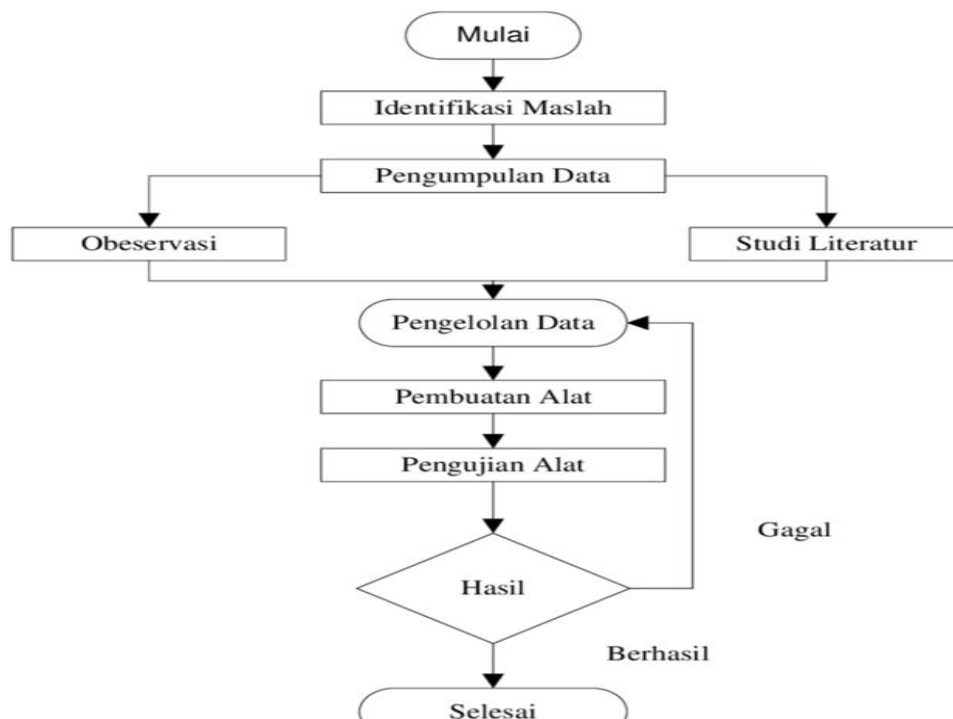
Sementara itu, kajian internasional juga menyoroti pentingnya peran regulator dalam memastikan keseimbangan kepentingan antara pelaku usaha dan konsumen (Yuwono, 2022). Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini merumuskan permasalahan sebagai berikut: bagaimana bentuk perlindungan hukum konsumen dalam praktik bancassurance di Indonesia; dan sejauh mana efektivitas pengaturan dan pengawasan oleh Otoritas Jasa Keuangan dalam mencegah terjadinya *dwaling* terhadap konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum konsumen dalam produk bancassurance berdasarkan hukum perjanjian dan hukum

perlindungan konsumen. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi regulator dan pelaku usaha jasa keuangan dalam meningkatkan kualitas perlindungan konsumen. Unsur kebaruan penelitian ini terletak pada analisis integratif antara konsep dwaling dalam hukum perdata dan rezim perlindungan konsumen dalam konteks praktik bancassurance di Indonesia

B. Metode

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif, yaitu metode penelitian hukum yang menitikberatkan pada kajian norma hukum tertulis dan asas-asas hukum yang berlaku. Metode ini dipilih karena penelitian berfokus pada analisis peraturan perundang-undangan serta doktrin hukum yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan hukum perjanjian. Pendekatan yang digunakan meliputi pendekatan perundang-undangan (statute approach) dan pendekatan konseptual (conceptual approach). Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan menelaah ketentuan KUHPdata, UUPK, serta peraturan Otoritas Jasa Keuangan yang mengatur pemasaran produk asuransi melalui bancassurance.

Pendekatan konseptual digunakan untuk mengkaji konsep dwaling, perlindungan hukum, serta tanggung jawab pelaku usaha berdasarkan pandangan para ahli hukum. Data penelitian diperoleh melalui studi kepustakaan dengan menggunakan bahan hukum primer dan sekunder. Bahan hukum primer meliputi peraturan perundang-undangan yang relevan, sedangkan bahan hukum sekunder berupa buku teks hukum, jurnal ilmiah nasional dan internasional, prosiding, serta hasil penelitian terdahulu. Seluruh data dianalisis secara kualitatif dengan teknik deskriptif-analitis.



Gambar 1. Tahapan Riset

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Praktik Bagian ini menyajikan hasil penelitian yang diperoleh dari analisis bahan hukum primer dan sekunder terkait praktik bancassurance di Indonesia, serta pembahasan mengenai perlindungan hukum konsumen berdasarkan hukum perjanjian dan hukum perlindungan konsumen. Analisis dilakukan secara kualitatif dengan menafsirkan norma hukum dan mengaitkannya dengan praktik yang terjadi di lapangan. Praktik Bancassurance dan Pola Pemasaran Produk Asuransi Hasil penelitian menunjukkan bahwa praktik bancassurance di Indonesia pada umumnya dilakukan melalui penawaran langsung oleh pegawai bank kepada nasabah eksisting.

Pegawai bank yang berperan sebagai tenaga pemasar asuransi sering kali memanfaatkan

hubungan kepercayaan yang telah terbangun antara bank dan nasabah. Kondisi ini menyebabkan nasabah cenderung menerima informasi yang disampaikan tanpa melakukan verifikasi lebih lanjut terhadap isi polis atau ketentuan perjanjian asuransi.

Produk asuransi lebih menitikberatkan pada penjelasan mengenai manfaat dan potensi keuntungan, sementara informasi mengenai risiko, biaya, serta pembatasan pencairan dana sering kali tidak dijelaskan secara rinci. Akibatnya, konsumen memiliki pemahaman yang tidak utuh terhadap produk yang dibeli. Oleh karena itu, dwaling dalam konteks ini dapat menjadi dasar hukum untuk pembatalan perjanjian (vernietigbaar). Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam praktik bancassurance, klausula baku sering kali digunakan untuk memperkuat posisi pelaku usaha, seperti klausula yang menyatakan bahwa konsumen telah memahami seluruh isi perjanjian.



Gambar 2. Insurance Sales Steps.

Analisis dan Pembahasan

Berdasarkan hasil temuan sebagaimana tergambar dalam ilustrasi praktik pemasaran bancassurance, dapat dianalisis bahwa pola pemasaran produk asuransi melalui bank masih berorientasi pada kemudahan penjualan (sales oriented) dibandingkan pemenuhan prinsip transparansi informasi. Pegawai bank yang bertindak sebagai tenaga pemasar memanfaatkan hubungan kepercayaan yang telah terbangun dengan nasabah, sehingga nasabah cenderung menerima penawaran tanpa melakukan penelaahan mendalam terhadap karakteristik produk yang ditawarkan. Kondisi ini memperlihatkan adanya ketimpangan posisi tawar (unequal bargaining position) antara pelaku usaha dan konsumen. Temuan mengenai ketimpangan informasi menunjukkan bahwa konsumen sering kali hanya memperoleh informasi parsial yang menekankan manfaat produk, sementara risiko, biaya, serta konsekuensi hukum perjanjian tidak dijelaskan secara komprehensif.

Ketidaktuntutan informasi tersebut bertentangan dengan hak konsumen atas informasi yang benar, jelas, dan jujur sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam konteks hukum perjanjian, informasi yang tidak lengkap mengakibatkan cacat kehendak karena kesepakatan diberikan tanpa pemahaman yang utuh. Lebih lanjut, kondisi ini memenuhi unsur dwaling sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1321 KUHPerdata. Dwaling dalam praktik bancassurance umumnya berbentuk error in substantia, yaitu kesalahan mengenai substansi objek perjanjian. Konsumen mengira bahwa produk yang dibeli merupakan produk tabungan atau investasi yang aman dan fleksibel, padahal secara hukum produk tersebut merupakan perjanjian asuransi dengan ketentuan tertentu, termasuk adanya risiko penurunan

nilai, biaya administrasi, dan pembatasan pencairan dana. Kekeliruan mengenai substansi ini bersifat menentukan kehendak konsumen dalam memberikan persetujuan, sehingga perjanjian tersebut dapat dimintakan pembatalan (vernietigbaar).



Gambar 2.Standard Form Contracts.

Analisis terhadap penggunaan klausula baku dalam polis asuransi menunjukkan bahwa pelaku usaha cenderung memperkuat posisinya melalui pernyataan sepihak yang menyatakan bahwa konsumen telah memahami seluruh isi perjanjian. Klausula semacam ini berpotensi mengaburkan fakta bahwa konsumen sebenarnya tidak memperoleh penjelasan yang memadai pada tahap pra-kontraktual. Penggunaan klausula baku yang tidak disertai dengan penjelasan substantif bertentangan dengan prinsip keadilan berkontrak serta dapat dikualifikasikan sebagai klausula yang merugikan konsumen sebagaimana dilarang dalam Pasal 18 UUPK. Dari sisi pengawasan, peran Otoritas Jasa Keuangan secara normatif telah diatur melalui berbagai peraturan terkait perlindungan konsumen dan pemasaran produk asuransi.

Tabel 1. Data Informasi Penelitian.

No.	Aspek yang Dianalisis	Temuan Penelitian	Implikasi Hukum
1	Pola Pemasaran Bancassurance	Produk asuransi dipasarkan langsung oleh pegawai bank kepada nasabah eksisting dengan memanfaatkan hubungan kepercayaan.	Menimbulkan ketimpangan posisi tawar antara pelaku usaha dan konsumen.
2	Transparansi Informasi	Informasi yang diberikan kepada konsumen lebih menekankan manfaat produk, sementara risiko, biaya, dan ketentuan pencairan dana tidak dijelaskan secara rinci.	Melanggar hak konsumen atas informasi yang benar, jelas, dan jujur sebagaimana UUPK.

No.	Aspek yang Dianalisis	Temuan Penelitian	Implikasi Hukum
3	Pemahaman Konsumen	Konsumen mengira produk yang dibeli merupakan tabungan atau investasi, bukan perjanjian asuransi.	Terjadi dwaling (<i>error in substantia</i>) dalam pembentukan kesepakatan.
4	Proses Pembentukan Perjanjian	Persetujuan diberikan tanpa pemahaman utuh terhadap substansi perjanjian dan karakteristik produk asuransi.	Kesepakatan mengandung cacat kehendak sebagaimana Pasal 1321 KUHPdata.
5	Penggunaan Klausula Baku	Polis asuransi memuat klausula baku yang menyatakan konsumen telah memahami seluruh isi perjanjian.	Berpotensi bertentangan dengan Pasal 18 UUPK dan asas keadilan berkontrak.
6	Perlindungan Konsumen	Mekanisme perlindungan konsumen secara normatif telah tersedia melalui regulasi OJK.	Perlindungan hukum bersifat normatif namun belum efektif secara implementatif.
7	Pengawasan OJK	Pengawasan terhadap praktik pemasaran bancassurance masih bersifat administratif dan reaktif.	Membuka ruang terjadinya praktik pemasaran yang menyesatkan (<i>misleading conduct</i>).
8	Akibat Hukum bagi Konsumen	Konsumen mengalami kerugian finansial dan kesulitan dalam pembatalan perjanjian.	Perjanjian berpotensi dibatalkan (<i>vernietigbaar</i>) atas dasar dwaling.

Namun, hasil temuan menunjukkan bahwa pengawasan terhadap praktik pemasaran bancassurance masih bersifat administratif dan belum sepenuhnya menyentuh substansi perlindungan konsumen. Lemahnya pengawasan membuka ruang terjadinya praktik pemasaran yang menyesatkan (*misleading conduct*), yang pada akhirnya merugikan konsumen secara finansial dan hukum. Berdasarkan analisis tersebut, perlindungan hukum konsumen dalam praktik bancassurance perlu diperkuat melalui mekanisme preventif dan represif. Perlindungan preventif dapat dilakukan dengan mewajibkan transparansi informasi yang lebih ketat pada tahap pra-kontraktual, peningkatan literasi keuangan konsumen, serta penegasan tanggung jawab bank sebagai pihak yang memasarkan produk asuransi. Sementara itu, perlindungan represif perlu dioptimalkan melalui kemudahan akses penyelesaian sengketa, pemberian sanksi yang tegas terhadap pelanggaran, serta pengakuan dwaling sebagai dasar pembatalan perjanjian dalam praktik bancassurance.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum konsumen dalam praktik bancassurance secara normatif telah diatur dengan cukup memadai. Namun, implementasi regulasi tersebut masih menghadapi berbagai kendala, khususnya dalam aspek transparansi informasi dan pengawasan. Dwaling dalam bentuk *error in substantia* masih menjadi persoalan utama yang merugikan konsumen. Oleh karena itu, penguatan perlindungan hukum secara preventif dan represif menjadi kebutuhan mendesak guna menjamin kepastian hukum dan keadilan bagi konsumen.

Ucapan Terimakasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Fakultas Hukum Universitas Islam Bandung atas dukungan akademik yang diberikan dalam penyusunan artikel ini.

Daftar Pustaka

- Annisa, P., Hendida, M., & Zakiran, A. H. (2023). *Perlindungan Hukum bagi Konsumen Muslim dalam Penggunaan Produk Kosmetik yang Tidak Bersertifikasi Halal oleh Jasa Make Up Artist berdasarkan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2014 Tentang Jaminan Produk Halal*. <https://journal.sbpublisher.com/index.php/lol>
- Aruna Fatma Hidayah Sumintardirja, & Liya Sukma Muliya. (2023). Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Pengguna Kosmetik Berbahaya yang Diperjualbelikan pada Marketplace Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Riset Ilmu Hukum*, 63–68. <https://doi.org/10.29313/jrih.v3i2.2761>
- Azkiya Syibhani Saunindiaz, & Asep Hakim Zakiran. (2025). Perlindungan Hukum bagi Konsumen atas Iklan yang Tidak Sesuai dengan Produk yang Dijual Melalui E-Commerce. *Jurnal Riset Ilmu Hukum*, 57–64. <https://doi.org/10.29313/jrih.v5i1.6648>
- Ahmadi, D. (2024). *Perlindungan Konsumen dalam Sektor Jasa Keuangan di Indonesia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek).
- Otoritas Jasa Keuangan. (2016). Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 23/POJK.05/2015 tentang Produk Asuransi dan Pemasaran Produk Asuransi. Jakarta: OJK.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2018). Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Jakarta: OJK.
- Satriani, R., Nugraha, A., & Lestari, P. (2022). Ketimpangan Informasi dan Kerentanan Konsumen dalam Kebijakan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial dan Kelembagaan*, 7(2), 145–158.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Yuwono, B. (2022). Consumer Protection in Financial Services: Regulatory Challenges and Perspectives. *Journal of International Business and Law*, 15(1), 87–102.
- Subekti. (2014). *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermasa.
- Sjahdeini, S. R. (2015). *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang bagi Para Pihak dalam Perjanjian*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti.
- Hadjon, P. M. (2011). *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia*. Surabaya: Bina Ilmu.
- Budiono, H. (2012). *Asas Keseimbangan bagi Hukum Perjanjian Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Fuady, M. (2014). *Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis)*. Jakarta: Citra Aditya Bakti.
- Harahap, M. Y. (2016). *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Khairandy, R. (2013). *Hukum Kontrak Indonesia dalam Perspektif Perbandingan*. Yogyakarta: FH UII Press.
- Miru, A., & Yodo, S. (2015). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Nasution, A. Z. (2017). *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media.

Otoritas Jasa Keuangan. (2020). Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 32/SEOJK.05/2016 tentang Bancassurance. Jakarta: OJK.

Sjahdeini, S. R. (2009). Keabsahan dan Pembatalan Perjanjian. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti.

Shidarta. (2018). Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia. Jakarta: Grasindo.

Widjaja, G., & Yani, A. (2017). Hukum Asuransi. Jakarta: RajaGrafindo Persada.