

## ABSTRAK

Meningkatnya perkembangan asuransi menciptakan banyaknya variasi produk jasa asuransi yang ditawarkan kepada masyarakat, seperti asuransi jiwa, asuransi kesehatan, asuransi bisnis, asuransi kendaraan, dan lain- lain. Bahkan saat ini banyak perusahaan asuransi yang menawarkan produk asuransi berbalut investasi. Dalam menginvestasikan kekayaan, pemegang polis wajib menerapkan prinsip kehati-hatian. Namun terdapat perusahaan yang tidak menjalankan prinsip tersebut dalam pelaksanaannya. Penelitian ini membahas mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen dalam penyelesaian sengketa perusahaan asuransi dan pengoptimalan perlindungan hukumnya. Penelitian menggunakan metode pendekatan Perundang Undangan yang dimana menyangkut legislasi dan regulasi serta menggunakan pendekatan kasus untuk referensi. Atas permasalahan tersebut, kesimpulan yang dapat ditarik adalah terdapat kekurangan dengan adanya *negative confirmation* pada prosesnya serta menitikberatkan kewajiban perusahaan dan beban restrukturisasi kepada konsumen dan perusahaan penjamin konsumen yang seharusnya mendapatkan asas keterbukaan dan keadilan. Saran yang dapat diberikan dengan mengusulkan kepada Presiden untuk membatalkan pengalihan kewajiban PT Asuransi Jiwasraya, membetuk aturan hukum yang lebih komprehensif terkait asuransi serta pengawasan sektor Industri Asuransi, mengembalikan serta memberikan kompensasi kepada nasabah jiwa raya dan membentuk tim khusus dalam pencarian fakta permasalahan.

Kata Kunci: perlindungan konsumen, asuransi, restrukturisasi Jiwasraya, penyelesaian sengketa

## ***Abstract***

*The increasing development of insurance creates many variations of insurance service products offered to the public, such as life insurance, health insurance, business insurance, vehicle insurance, and others. Even today, many insurance companies offer insurance products including an investment. While investing, The Policyholder must apply the principle of prudence. However, there are companies that do not implement this principle in practice. This study discusses the legal protection of consumers in the dispute resolution of insurance company and the optimization of it. The research uses the Act Approach method which involves legislation and regulations, also uses a case approach for reference. The conclusion is there still problem along the process with the negative confirmation and, The Policyholder and the guarantee companies being charge of the company's obligations and restructuring which not in line with disclosure and fairness. Suggestions that can be offered by proposing to the President to revoke the transfer of obligations of PT Asuransi Jiwasraya, establish more comprehensive legal rules related to insurance as well as supervision of the Insurance Industry sector, return and provide compensation to Jiwasraya customers and a special team in fact-finding problems.*

*Keywords: consumer protection, insurance, Jiwasraya restructures, dispute resolution*