

## PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN PENYANDANG DISABILITAS DAN LANJUT USIA DALAM INDUSTRI ASURANSI DI INDONESIA

CERRY PRANINGSIH<sup>1)</sup>, TRUBUS RAHARDIANSYAH<sup>2)</sup>

Fakultas Hukum, Universitas Trisakti  
cerry.praningsih@gmail.com<sup>1</sup>, trubus@trisakti.ac.id<sup>2</sup>

**Abstract:** *this study aims to analyze legal protection for persons with disabilities and the elderly in Indonesia's insurance industry through a normative approach that combines literature review and limited interviews with three anonymous sources representing regulators, insurance practitioners, and disability organizations. The analysis employs Satjipto Rahardjo's sociology of law and progressive law theories, as well as Lawrence M. Friedman's legal system theory. The findings indicate that despite existing regulations—such as Law Number 8 of 2016 on Persons with Disabilities, Law Number 13 of 1998 on the Welfare of the Elderly, and the Financial Services Authority (OJK) regulations—providing a strong legal foundation, discrimination, limited access, and insufficient adaptation of insurance products for vulnerable groups are still present in practice. These obstacles are linked to institutional, legal substance, and legal culture aspects. The study recommends strengthening inter-agency coordination, optimizing the role of the National Commission on Disabilities (KND), and implementing affirmative policies in the insurance industry.*

**Keywords:** *Consumer Protection, Disabilities, Elderly, Insurance Industry, Inclusion.*

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum bagi penyandang disabilitas dan lanjut usia dalam industri asuransi di Indonesia melalui pendekatan normatif yang mengombinasikan studi kepustakaan dan wawancara terbatas dengan tiga narasumber anonim dari regulator, praktisi asuransi, dan perwakilan organisasi disabilitas. Analisis menggunakan teori sosiologi hukum dan hukum progresif Satjipto Rahardjo serta teori sistem hukum Lawrence M. Friedman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun regulasi yang ada, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia, dan regulasi Otoritas Jasa Keuangan (OJK), telah memberikan dasar hukum yang kuat, praktik di lapangan masih ditemukan diskriminasi, keterbatasan akses, dan minimnya adaptasi produk asuransi bagi kelompok rentan. Hambatan tersebut terkait aspek kelembagaan, substansi hukum, dan budaya hukum. Penelitian merekomendasikan penguatan koordinasi antar lembaga, optimalisasi peran Komisi Nasional Disabilitas (KND), serta penerapan kebijakan afirmatif di industri asuransi.

**Kata Kunci:** Perlindungan Konsumen, Disabilitas, Lanjut Usia, Industri Asuransi, Inklusi.

### A. Pendahuluan

Perlindungan konsumen dalam industry asuransi merupakan aspek krusial dalam mewujudkan keadilan dan inklusi sosial, khususnya bagi kelompok rentan seperti penyandang disabilitas dan lanjut usia. Setiap konsumen baik penyandang disabilitas maupun nondisabilitas memiliki hak yang sama di hadapan hukum, termasuk hak memperoleh akses terhadap produk dan layanan keuangan Penyandang disabilitas, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 2016, Prinsip non-diskriminasi dalam akses layanan keuangan telah ditegaskan secara tegas dalam berbagai regulasi nasional, antara lain melalui POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.

Berdasarkan data Regsosek 2022, jumlah penyandang disabilitas di Indonesia mencapai total sekitar 17,8 juta individu, yang terdiri dari 4,3 juta penyandang disabilitas

sedang dan berat serta 13,5 juta individu dengan hambatan ringan. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas penyandang disabilitas berada pada kategori hambatan ringan, yang meskipun mungkin tidak terlalu mengganggu aktivitas sehari-hari secara signifikan, tetap memerlukan perhatian khusus dalam aksesibilitas layanan publik, termasuk industri asuransi. Kondisi ini menegaskan pentingnya penerapan prinsip inklusi dan adaptasi layanan agar produk asuransi dapat menjangkau seluruh spektrum kebutuhan konsumen penyandang disabilitas. Terlebih, kelompok dengan disabilitas sedang dan berat yang jumlahnya signifikan memerlukan fasilitas dan kebijakan khusus yang responsif terhadap keterbatasan fisik dan komunikasi mereka. Dengan demikian, data ini memperkuat urgensi pengembangan kebijakan dan mekanisme perlindungan konsumen yang tidak hanya mengakomodasi penyandang disabilitas secara umum, tetapi juga mengakomodasi variasi tingkat disabilitas yang ada agar layanan asuransi menjadi lebih inklusif dan berkeadilan.

Meski demikian, perlindungan hukum terhadap konsumen penyandang disabilitas dan lanjut usia dalam industri asuransi di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan signifikan. Temuan wawancara dengan regulator, pelaku industri, dan konsumen disabilitas mengungkap adanya hambatan fisik, teknologi, dan administratif yang menghalangi akses kelompok rentan tersebut terhadap layanan asuransi. Selain itu, kajian menunjukkan lemahnya koordinasi kelembagaan, kekurangan pedoman teknis yang komprehensif, serta rendahnya kesadaran pelaku industri terhadap prinsip inklusi, yang secara bersama-sama memperburuk aksesibilitas layanan.

Merujuk pada kerangka sistem hukum Lawrence M. Friedman, permasalahan ini dapat dipetakan pada tiga dimensi utama, yakni struktur kelembagaan, substansi hukum, dan budaya hukum yang belum sepenuhnya mendukung inklusivitas secara optimal. Dalam konteks tersebut, teori sosiologi hukum Satjipto Rahardjo menegaskan pentingnya penerapan hukum progresif yang hidup dalam praktik dan mengedepankan keadilan substantif, terutama bagi kelompok rentan seperti penyandang disabilitas dan lanjut usia. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji efektivitas perlindungan hukum terhadap konsumen penyandang disabilitas dan lanjut usia dalam industri asuransi di Indonesia dengan mengintegrasikan pendekatan normatif dan analisis empiris. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis yang mendorong peningkatan inklusi dan keadilan dalam layanan asuransi, sehingga hak-hak konsumen rentan dapat terpenuhi secara optimal.

## **B. Metodologi Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan studi kepustakaan yang mengkaji peraturan perundang-undangan, kebijakan, dan dokumen hukum terkait perlindungan konsumen penyandang disabilitas dan lanjut usia dalam industri asuransi di Indonesia (Moleong, 2022). Kajian normatif ini bertujuan untuk memahami kerangka hukum dan regulasi yang mengatur perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan. Selain itu, penelitian ini dilengkapi dengan wawancara semi-terstruktur terhadap tiga narasumber kunci yang terdiri dari regulator, pelaku industri asuransi, dan konsumen penyandang disabilitas. Wawancara ini bertujuan menggali perspektif praktis dan pengalaman terkait hambatan akses serta efektivitas perlindungan hukum yang diterapkan di lapangan. Data dari kajian normatif dan wawancara dianalisis secara deskriptif-kualitatif untuk mendapatkan gambaran menyeluruh mengenai perlindungan hukum dan kendala pelaksanaannya. Landasan konseptual penelitian ini adalah teori sistem hukum Lawrence M. Friedman dan teori hukum progresif Satjipto Rahardjo

### **C. Hasil dan Pembahasan**

#### **Prinsip Pelindungan Konsumen bagi Penyandang Disabilitas dan Lanjut Usia**

Hukum perlindungan konsumen merupakan cabang ilmu hukum yang bersifat lintas sektor (“*cross sectoral*”) dan termasuk bagian dari hukum dagang transnasional. Perkembangan zaman dan meningkatnya peran pemerintah dalam regulasi sosial menyebabkan hukum bisnis atau hukum ekonomi menjadi cabang hukum yang penting dan relevan dalam melindungi kepentingan konsumen (Kusumadewi,2022). Sejak tahun 1999, Pemerintah Indonesia mengesahkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berfungsi sebagai payung hukum dalam mengintegrasikan berbagai regulasi terkait perlindungan konsumen di Indonesia. Undang-undang ini menegaskan bahwa perlindungan konsumen adalah upaya untuk menjamin kepastian hukum sekaligus memenuhi hak-hak konsumen yang harus diberikan secara adil (Shidarta, 2004).

Dalam konteks industry asuransi, POJK No. 22 Tahun 2023 menegaskan dalam penyelenggaraan usaha PUJK dalam hal ini Perusahaan Asuransi wajib menerapkan prinsip Pelindungan Konsumen yang: (a) edukasi yang memadai; (b) keterbukaan dan transparansi informasi produk dan/atau layanan; (c) perlakuan yang adil dan perilaku bisnis yang bertanggung jawab; (d) pelindungan aset, privasi, dan data Konsumen; (e) penanganan Pengaduan dan penyelesaian Sengketa yang efektif dan efisien; (f) penegakan kepatuhan; dan (g) persaingan yang sehat. perlindungan konsumen dengan memasukkan aspek inklusi dan aksesibilitas bagi kelompok rentan, terutama penyandang disabilitas dan lanjut usia. Regulasi ini menegaskan prinsip nondiskriminasi, keterbukaan informasi, dan perlakuan adil dalam pemberian produk dan layanan asuransi. Prinsip perlakuan yang adil diterjemahkan dengan pendekatan inklusif, memastikan bahwa penyandang disabilitas dan lanjut usia mendapatkan perlakuan yang adil dan layanan yang mudah diakses tanpa diskriminasi.

Konvensi PBB tentang Hak-Hak Penyandang Disabilitas (UN CRPD, 2006) dan UU No. 8 Tahun 2016 mengakui bahwa disabilitas adalah kondisi yang kompleks dan multidimensional, berupa keterbatasan fisik, mental, intelektual, atau sensorik jangka panjang yang menghambat partisipasi sosial secara penuh dan efektif. Kelompok ini menghadapi kendala khusus dalam mengakses layanan keuangan dan asuransi yang umumnya belum sepenuhnya ramah terhadap kebutuhan dan keterbatasan mereka. Demikian pula, lanjut usia seringkali memiliki keterbatasan fisik dan kognitif yang menuntut pendekatan layanan berbeda agar dapat memenuhi hak perlindungan konsumen secara optimal. Namun, regulasi yang kuat harus didukung oleh pelaksanaan yang efektif agar prinsip-prinsip tersebut benar-benar dirasakan oleh konsumen rentan.

#### **Kerangka Sistem Hukum dan Teori Hukum Progresif dalam Konteks Perlindungan Konsumen Rentan**

Dalam menganalisis efektivitas perlindungan hukum terhadap konsumen penyandang disabilitas dan lanjut usia, pendekatan sistemik sangat diperlukan untuk memahami kompleksitas interaksi antara berbagai elemen hukum. Lawrence M. Friedman dalam karyanya *The Legal System: A Social Science Perspective* mengemukakan bahwa sistem hukum terdiri dari tiga dimensi fundamental yang saling berinteraksi, yakni struktur kelembagaan, substansi hukum, dan budaya hukum. Ketiga dimensi ini secara kolektif menentukan bagaimana hukum dipahami, diterapkan, dan dirasakan dampaknya dalam masyarakat.

Sementara itu, teori hukum progresif yang dikembangkan oleh Satjipto Rahardjo memberikan perspektif kritis dan konstruktif terhadap penerapan hukum. Rahardjo menegaskan bahwa hukum tidak boleh sekadar menjadi sistem normatif yang kaku dan dogmatis, melainkan harus hidup, dinamis, dan berorientasi pada keadilan substantif yang nyata bagi seluruh lapisan masyarakat, terutama kelompok-kelompok yang rentan dan

terpinggirkan. Dalam konteks ini, hukum perlindungan konsumen harus mampu menjawab secara konkret kebutuhan khusus penyandang disabilitas dan lanjut usia, yang sering kali mengalami kendala akses, diskriminasi, dan ketidakadilan dalam memperoleh layanan asuransi. Rahardjo juga menekankan pentingnya integrasi antara norma hukum dan praktik sosial, sehingga hukum menjadi instrumen pembaharuan sosial yang mampu mengatasi ketimpangan dan memberikan perlindungan yang adil. Hukum progresif menghendaki keterlibatan aktif berbagai pihak, mulai dari pemerintah, lembaga pengawas, pelaku usaha, hingga masyarakat sipil, dalam mewujudkan hukum yang berkeadilan dan inklusif (Rahardjo, 2008).

Secara sinergis, penggabungan kerangka sistem hukum Friedman dan teori hukum progresif Rahardjo menggarisbawahi bahwa perlindungan hukum yang efektif bagi konsumen penyandang disabilitas dan lanjut usia di industri asuransi mensyaratkan penguatan kelembagaan yang responsif, substansi hukum yang inklusif dan adaptif, serta pembentukan budaya hukum yang menghormati keberagaman dan hak-hak dasar konsumen. Tanpa harmonisasi ketiga dimensi ini, regulasi perlindungan konsumen hanya akan menjadi teks formal yang minim dampak nyata bagi kelompok rentan.

### **Hambatan Implementasi Perlindungan Konsumen Penyandang Disabilitas dan Lanjut Usia di Industri Asuransi**

Analisis empiris yang diperoleh melalui wawancara mendalam dengan berbagai narasumber mengungkapkan sejumlah hambatan signifikan dalam pelaksanaan perlindungan hukum bagi konsumen penyandang disabilitas dan lanjut usia di industri asuransi. Hambatan-hambatan tersebut mencakup aspek fisik, informasi, sumber daya manusia, kelembagaan, hingga budaya hukum yang secara kolektif menghambat tercapainya inklusi dan keadilan dalam layanan asuransi.

Pertama, hambatan fisik dan infrastruktur masih menjadi kendala utama. Fasilitas layanan asuransi belum sepenuhnya dirancang ramah disabilitas. Kondisi ini terlihat dari minimnya aksesibilitas ruang pelayanan, kurangnya alat bantu komunikasi bagi penyandang disabilitas sensorik seperti alat bantu dengar, fasilitas braille, atau media komunikasi yang mudah diakses oleh penyandang disabilitas intelektual. Hal ini mengakibatkan kesulitan bagi konsumen disabilitas untuk memperoleh layanan secara optimal dan mandiri.

Kedua, keterbatasan akses informasi juga menjadi masalah serius. Informasi mengenai produk asuransi, hak konsumen, serta prosedur klaim sering kali tidak tersedia dalam format yang mudah dipahami oleh penyandang disabilitas. Ketiadaan materi dalam bahasa isyarat, braille, atau audio membuat kelompok ini kesulitan dalam memahami hak dan kewajibannya. Kondisi ini tidak hanya menghambat akses, tetapi juga menimbulkan risiko penyalahgunaan dan ketidakadilan dalam transaksi asuransi.

Ketiga, kapasitas sumber daya manusia (SDM) di industri asuransi yang terbatas juga menghambat pelayanan inklusif. Petugas layanan belum secara menyeluruh mendapatkan pelatihan khusus untuk menghadapi dan melayani konsumen penyandang disabilitas dan lanjut usia dengan sensitivitas dan efektivitas yang memadai. Akibatnya, interaksi layanan terkadang kurang ramah dan kurang responsif terhadap kebutuhan khusus konsumen rentan tersebut.

Keempat, terdapat kelemahan dalam koordinasi dan sinergi kelembagaan. Kurangnya integrasi antara regulator seperti Otoritas Jasa Keuangan (OJK), pelaku industri asuransi, serta lembaga perlindungan konsumen menyebabkan pengawasan dan advokasi inklusi berjalan kurang optimal. Hal ini mengakibatkan kebijakan inklusi belum diterapkan secara konsisten dan belum ada mekanisme evaluasi yang sistematis untuk memastikan perlindungan konsumen berjalan efektif.

Kelima, aspek budaya dan kesadaran yang kurang mendukung masih menjadi tantangan besar. Baik pelaku usaha maupun masyarakat luas masih menunjukkan tingkat kesadaran yang rendah terhadap pentingnya inklusi dan penghormatan hak-hak konsumen rentan. Stigma sosial terhadap penyandang disabilitas dan lanjut usia, serta minimnya edukasi mengenai hak-hak konsumen di kalangan pelaku industri, memperkuat hambatan budaya hukum yang menghalangi implementasi perlindungan hukum secara optimal.

Temuan wawancara menguatkan analisis ini, di mana regulator menekankan pentingnya peningkatan pengawasan dan sosialisasi regulasi inklusi kepada pelaku industri. Pelaku industri mengakui perlunya penguatan pelatihan SDM dan peningkatan fasilitas layanan yang ramah disabilitas dan lanjut usia. Sementara itu, konsumen penyandang disabilitas menyuarakan kebutuhan akan akses informasi yang lebih mudah dan layanan yang lebih responsif dan inklusif. Dengan demikian, perlindungan konsumen penyandang disabilitas dan lanjut usia di industri asuransi memerlukan pendekatan holistik yang tidak hanya memperbaiki aspek regulasi dan kelembagaan, tetapi juga mentransformasikan budaya hukum dan praktik bisnis agar inklusi dapat terwujud secara nyata dan berkelanjutan.

#### **D. Penutup**

Penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun regulasi perlindungan konsumen penyandang disabilitas dan lanjut usia dalam industri asuransi di Indonesia sudah memadai, implementasinya masih menghadapi berbagai hambatan seperti keterbatasan akses fisik dan informasi, kapasitas sumber daya manusia yang belum optimal, lemahnya koordinasi kelembagaan, serta budaya hukum yang kurang mendukung inklusi. Oleh karena itu, diperlukan penguatan koordinasi antar lembaga terkait seperti OJK dan Komisi Nasional Disabilitas, optimalisasi peran KND sebagai advokat hak penyandang disabilitas, serta penerapan kebijakan afirmatif yang mendorong pengembangan produk dan layanan asuransi yang inklusif dan ramah bagi kelompok rentan. Selain itu, peningkatan kapasitas SDM industri melalui pelatihan khusus serta sosialisasi dan edukasi publik tentang hak-hak konsumen rentan sangat penting untuk membangun budaya hukum yang menghormati keberagaman dan menjamin keadilan. Dengan langkah-langkah tersebut, perlindungan hukum bagi konsumen penyandang disabilitas dan lanjut usia di sektor asuransi dapat terwujud secara lebih efektif, inklusif, dan berkelanjutan, sehingga mendukung terciptanya keadilan sosial dan inklusi dalam layanan keuangan di Indonesia.

#### **Daftar Pustaka**

- Bappenas. (2022). *Registrasi Sosial Ekonomi (Regsosek) 2022*. Badan Perencanaan Pembangunan Nasional.
- Moleong, L. J. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Revisi)*. Remaja Rosdakarya.
- Rahardjo, S. (2008). *Hukum Progresif*. [Penerbit jika diketahui].
- Shidarta. (2004). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Grasindo.
- Friedman, L. M. (2009). *The Legal System: A Social Science Perspective* (revised edition). Russell Sage Foundation.
- United Nations. (2006). *Convention on the Rights of Persons with Disabilities (UN CRPD)*. United Nations.
- Otoritas Jasa Keuangan (OJK). (2023). *Peraturan OJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.