

## MEKANISME PENYELESAIAN SENGKETA NASABAH ASURANSI MELALUI LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA JASA KEUANGAN (LAPS SJK)

### *INSURANCE CUSTOMER DISPUTE SETTLEMENT MECHANISM THROUGH ALTERNATIVE FINANCIAL SERVICES DISPUTE SETTLEMENT INSTITUTIONS*

M Alfarizzi Nur

Paralegal Posbakumadin Lampung

Email: farynur234@gmail.com

Dikirim 20 Januari 2023, Direvisi 12 Februari 2023, Disetujui 28 Maret 2023

**Abstrak:** Badan usaha perasuransian mengalami gagal bayar pencairan polis. Sebagai contoh, para nasabah AJB Bumiputera yang saat ini masih menunggu pencairan polis asuransi. LAPS SJK hadir untuk membantu penyelesaian sengketa perasuransian tersebut dengan menawarkan upaya penyelesaian secara non-litigasi. Penelitian ini dilakukan secara normatif-yuridis dengan meninjau peraturan perundang-undangan yang berlaku beserta asas, teori dan doktrin para ahli. Untuk dapat menunjang penelitian akan turut disertakan bahan studi kepustakaan yang relevan dengan pokok permasalahan dalam penelitian ini. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa LAPS SJK memiliki layanan mediasi dan arbitrase dalam penyelesaian sengketa. Mediasi akan dihadiri pihak nasabah dan badan usaha perasuransian serta pihak ketiga selaku mediator. Mediasi yang berhasil dengan kesepakatan damai akan dituangkan dalam akta perdamaian. Arbitrase adalah model penyelesaian sengketa yang disepakati oleh kedua belah pihak sebelum atau sesudah terjadinya sengketa. Arbitrer sebagai pihak ketiga adalah majelis hakim yang ditunjuk para pihak yang bersengketa atau pengurus. Putusan arbitrase bersifat final dan mengikat.

**Kata Kunci:** Mekanisme, Asuransi, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan

**Abstract :** *The insurance business entity has failed to pay for the disbursement of the policy. For example, Bumiputera customers are currently still waiting for insurance policy disbursements. Alternative institution For financial services sector dispute resolution is here to assist in resolving the insurance dispute by offering non-litigation settlement efforts. This research was carried out in a normative-juridical manner by reviewing the applicable laws and regulations along with the principles, theories, and doctrines of the experts. To support the research, literature study materials relevant to the subject matter of this study will be included. The results of this study indicate that the alternative institution financial services has mediation and arbitration services in dispute resolution. The mediation will be attended by the customer and the insurance business entity as well as a third party as a mediator. Successful mediation with a peace agreement will be outlined in a peace deed. Arbitration is a dispute resolution model agreed upon by both parties before or after a dispute occurs. The arbitrator as a third party is a panel of judges appointed by the parties to the dispute or management. The arbitration award is final and binding.*

**Keywords :** *Mechanism, Insurance, Alternative Institution For Financial Services Sector Dispute Resolution*

## PENDAHULUAN

Iklim usaha asuransi dihadapkan dengan sengkarut permasalahan hukum yang begitu mendalam. Banyak beberapa perusahaan asuransi ternama yang berbadan hukum di Indonesia tengah mengalami masa krisis yang tidak berhujung, sebut saja kasus Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera, sebagai

perusahaan swasta yang sudah berdiri sejak 1912 ini sedang dihadapkan dengan banyak tuntutan nasabah yang meminta polis asuransi mereka untuk dapat dicairkan nilai manfaatnya (Saputra, 2022). Permasalahan yang muncul bersumber dari beberapa sebab, dalam banyak artikel ada yang mengatakan terdapat tindakan korupsi yang dilakukan oleh pejabat AJB Bumiputera, tetapi tidak sedikit juga yang mengatakan

terdapat salah pengelolaan perusahaan asuransi yang telah lebih dari 1 (satu) abad tersebut (Hidayah, 2022). Mirisnya hal ini tidak hanya terjadi oleh AJB Bumiputera saja, perusahaan Asuransi seperti Kresna Life dan Jiwasraya tengah dihadapkan dengan permasalahan yang sama (Tjitra, 2023).

Pemerintah sebagai salah satu pihak yang bertanggung jawab secara publik telah mengusahakan berbagai macam cara untuk dapat menyelesaikan permasalahan ini dengan melibat banyak subsektor kerjanya seperti OJK hingga PPATK. Namun tidak elok rasanya, melihat permasalahan gagal bayar perusahaan asuransi ini dalam kacamata publik saja, secara lebih mendalam terdapat sengketa perdata yang terjadi antara perusahaan asuransi sebagai pelaku usaha jasa keuangan dengan nasabah asuransi sebagai konsumen.

Dalam ketentuan Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, mengartikan konsumen sebagai setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan, sedangkan pelaku usaha berdasarkan Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Perusahaan asuransi sebagai sektor usaha jasa yang memberikan layanan penanggulangan resiko tentu harus beritikad baik dalam menjalankan kewajibannya sebagai pelaku usaha. Itikad baik ini dapat dilihat dalam aspek keperdataan, misalnya apakah seseorang pelaku usaha tersebut telah melaksanakan

kewajibannya terhadap konsumen. Bila dikorelasikan dengan fakta yang terjadi sekarang ini, perusahaan asuransi telah melakukan perbuatan wanprestasi (ingkar janji) terhadap nasabahnya selaku konsumen dengan tidak merealisasikan pencairan polis asuransi, sehingga menimbulkan akibat hukum berupa suatu tuntutan atau gugatan dari pihak konsumen selaku debitur, sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 1243 KUHPdt.

Gugatan ini merupakan hak nasabah untuk menuntut kompensasi atau ganti rugi atas wanprestasi yang dilakukan oleh perusahaan asuransi, akan tetapi pada praktiknya gugatan ini harus memperhatikan dimensi hukum tertentu. Sengketa yang terjadi antara nasabah dan perusahaan asuransi sebagai subjek perjanjian tidak hanya dilihat dalam sengketa keperdataan saja, tetapi juga masuk dalam kerangka sengketa konsumen, sehingga penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi dengan mengajukan gugatan bukan merupakan satu-satunya upaya hukum yang dapat dilakukan.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak merumuskan secara eksplisit sengketa konsumen yang dimaksud, akan tetapi terdapat salah satu lembaga yang dibentuk oleh undang-undang *a quo* untuk menyelesaikan sengketa konsumen tersebut. Lembaga tersebut adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 1 angka 11 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 merupakan badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen (Panjaitan, 2021). Meskipun demikian, dalam perkembangannya BPSK tidak hanya satu-satunya jalur penyelesaian sengketa konsumen, banyak alternatif lain seperti jalur negosiasi, mediasi dan konsiliasi sebagai bagian alternatif penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh oleh para nasabah.

Menyadari aktifitas kegiatan usaha yang semakin terus berkembang, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) membentuk suatu forum penyelesaian sengketa yang dikhususkan bagi sektor jasa keuangan, termasuk kegiatan usaha perasuransian. Forum penyelesaian sengketa tersebut tercermin dalam Peraturan OJK Nomor 61 Tahun 2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan, akan tetapi lembaga alternatif ini masih kurang dikenal bagi banyak masyarakat. Berdasarkan hasil Laporan Kinerja LAPS SJK pada tahun 2021 lalu, tercatat pengaduan laporan sektor jasa keuangan paling banyak terdapat pada bidang sektor perbankan dengan 576 pengaduan, dan sektor pembiayaan dengan 273 pengaduan (Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan, 2022). Namun apabila dibandingkan dengan data pengaduan konsumen yang dipublikasikan oleh Dirjen Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga (Ditjen PKTN), tercatat total seluruh pengaduan konsumen sepanjang tahun 2021 berjumlah 9.393 pengaduan dengan mayoritas pengaduan pada sektor *e-commerce* dengan jumlah pengaduan mencapai 8.949 oleh konsumen (Direktorat Jenderal PKTN, 2022).

Data kuantitatif diatas adalah suatu fakta yang membuktikan masih awamnya masyarakat, terkhususnya para konsumen sektor jasa keuangan untuk dapat menyelesaikan sengketa keuangannya melalui LAPS SJK. Padahal LAPS SJK didirikan atas bentuk responsif para *Self Regulator* dan asosiasi-asosiasi sektor jasa keuangan untuk menjawab berbagai tantangan permasalahan sektor jasa keuangan yang akan datang, sehingga tidak salah LAPS SJK bermaksud memberikan jalur lain penyelesaian sengketa yang berbasis non-litigasi dengan mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berlandaskan pada uraian diatas, penelitian ini ditujukan untuk dapat memberikan

eksistensi yang lebih mendalam mengenai keberadaan LAPS SJK sebagai forum penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan, yang dimana sektor jasa keuangan sendiri pada saat ini mengalami peningkatan permasalahan khususnya pada sektor perasuransian yang mengalami gagal bayar dalam mencairkan polis asuransi kepada para nasabahnya. Penelitian ini mengkaji secara komprehensif dan sistematis tugas & fungsi LAPS SJK hingga pelaksanaan mekanisme penyelesaian sengketa, oleh karena itu penelitian ini akan berfokus pada mekanisme hukum yang berlaku apabila terdapat nasabah asuransi selaku konsumen yang tidak mencairkan polis asuransinya karena badan usaha asuransi tersebut melakukan wanprestasi. Dengan demikian, penulis dalam hal ini memberikan judul penelitian “Mekanisme Penyelesaian Sengketa Nasabah Asuransi Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Jasa Keuangan (LAPS SJK)”.

## METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metode penelitian normatif, yang berarti penelitian akan dilakukan dengan menelaah ketentuan peraturan perundang-undangan terkait serta didukung dengan asas dan teori hukum maupun doktrin para ahli yang membantu memecahkan masalah dalam penelitian ini (Muhammad, 2004). Pendekatan masalah dilakukan secara normatif yuridis dengan merujuk kepada peraturan perundang-undangan terkait untuk membantu menjawab secara imparial mengenai praktik pelaksanaan penyelesaian sengketa nasabah asuransi melalui LAPS SJK (*Ibid*, 2004). Selain itu, akan turut ditinjau secara studi kepustakaan yang relevan untuk dapat mendukung kompleksitas literatur dalam penelitian ini (*Ibid*, 2004).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Mekanisme Pengaduan Penyelesaian Sengketa Perasuransian Kepada LAPS SJK.

Permasalahan perasuransian telah menimbulkan krisis kepercayaan kepada banyak badan usaha asuransinya yang mungkin secara lebih jauh juga akan berdampak pada sektor usaha jasa keuangan lainnya. Otoritas Jasa Keuangan (selanjutnya disebut “OJK”) telah mengupayakan banyak terobosan, tidak terkecuali dengan menerbitkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.7/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan .

POJK Nomor 61/POJK.7/2020 sendiri adalah bentuk pembaharuan atas POJK Nomor 1/POJK.7/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Keuangan (Aminah, Supriyatni, & Lita, 2021). Tidak ada perbedaan yang secara signifikan pada kedua peraturan tersebut, hanya saja dalam POJK Nomor 1/POJK.7/2014 hanya mengatur penyelesaian sengketa perbankan. Tidak meliputi keseluruhan sengketa yang terjadi dalam usaha sektor jasa keuangan, termasuk perasuransian.

Makna “Sengketa” dalam KBBI berarti adanya suatu perselisihan. Dalam konteks ini antara nasabah selaku konsumen dan usaha perasuransian sebagai pelaku usaha jasa keuangan (Selanjutnya disebut “PUJK”). Pasal 1 angka 6 POJK Nomor 61/POJK.7/2020 mendefinisikan istilah sengketa sebagai perselisihan antara konsumen dengan PUJK yang telah melalui proses penyelesaian pengaduan oleh PUJK dan disebabkan oleh adanya kerugian dan/atau potensi kerugian materiil, wajar dan secara langsung pada konsumen karena PUJK tidak memenuhi perjanjian dan/atau dokumen transaksi keuangan yang telah disepakati. Bila melihat secara *leterlijk* pengertian sengketa pada pasal *a quo* tersebut, dapat diketahui eksistensinya pada

POJK Nomor 61/POJK.7/2020 tidak terlepas dari konteks hubungan hukum konsumen dan pelaku usaha yang secara lebih jelas diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Namun sengketa yang dimaksud oleh LAPS SJK sendiri harus memenuhi syarat formil dalam proses pengaduan atau pelaporannya. Pengaduan tersebut dapat dilihat dalam POJK Nomor 31/POJK.07/2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Konsumen dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan Oleh Otoritas Jasa Keuangan dan POJK Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan, kedua aturan ini tidak dapat dipisahkan dalam melakukan proses penyelesaian sengketa melalui forum LAPS SJK.

Pasal 9 POJK Nomor 31/POJK.07/2020 memberikan 2 (dua) layanan kepada konsumen dan/atau perwakilan konsumen untuk melakukan pengaduan kepada OJK, antara lain pengaduan yang berindikasi sengketa dan pengaduan yang berindikasi pelanggaran. Pengaduan berindikasi sengketa sendiri telah dijelaskan secara definitif makna sengketa yang dengan merujuk pada Pasal 3 jo Pasal 1 angka 6 POJK Nomor 61/POJK.7/2020 yang menerangkan bahwa LAPS SJK sendiri berfungsi menyelenggarakan layanan penyelesaian sengketa yang terintegrasi pada sektor jasa keuangan. Ketentuan pada norma tersebut dipertegas kembali pada Pasal 10 ayat (4) huruf a dan b POJK Nomor 31/POJK.07/2020 yang menjelaskan suatu pengaduan konsumen setidaknya harus mengalami kerugian dan/atau potensi kerugian materiil oleh Asuransi Jiwa atau Asuransi Umum sebesar Rp.500.000.000 (lima ratus juta rupiah) – Rp. 750.000.000 (tujuh ratus lima puluh juta rupiah). Ditinjau secara keperdataan, lahirnya suatu kerugian materiil dan immateriil dapat terjadi karena wanprestasi dan perbuatan melawan hukum, namun

dalam konteks perasuransian kerugian yang terjadi pada diri nasabah selaku konsumen menimbulkan hak bagi konsumen untuk dapat mengajukan kompensasi ganti rugi, sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 4 ayat angka 8 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Barkatullah, 2016). Selain itu, pengaduan yang disampaikan oleh konsumen harus memperhatikan ketentuan waktu yang berlaku, Pasal 10 ayat (4) huruf f POJK Nomor 31/POJK.07/2020 mengatur pengajuan penyelesaian pengaduan berindikasi sengketa tidak melebihi 60 (enam puluh) hari kerja sejak tanggal Tanggapan Pengaduan.

Ketentuan diatas telah menjadi salah satu syarat formil yang harus dipenuhi terlebih dahulu oleh konsumen selaku pengadu berdasarkan POJK Nomor 31/POJK.07/2020. Selain itu, Pasal 32 ayat (1) POJK Nomor 31/POJK.07/2020 memberi 3 (tiga) kriteria yang wajib dipahami oleh nasabah asuransi sebelum melakukan permohonan/pengaduan penyelesaian kepada LAPS SJK, dengan kriteria sebagai berikut :

- a. Pengaduan telah dilakukan upaya penyelesaian oleh PUJK namun ditolak oleh Konsumen atau Konsumen belum menerima tanggapan pengaduan.
- b. Sengketa yang diajukan bukan merupakan Sengketa yang sedang dalam proses atau pernah diputus oleh lembaga peradilan, arbitrase, atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa lainnya.
- c. Sengketa bersifat keperdataan.

Kriteria ini menjadi bagian yang tidak terpisahkan dalam memenuhi ketentuan syarat formil dalam melakukan permohonan penyelesaian sengketa melalui LAPS SJK. Bila tidak terpenuhi, maka pengaduan yang dilakukan oleh nasabah asuransi selaku konsumen tersebut akan ditolak, sehingga tidak dapat diteruskan lebih lanjut.

Pengaduan yang disampaikan oleh pihak konsumen harus memuat forum penyelesaian sengketa. Dalam Pasal 8 ayat (3) POJK Nomor 61/POJK.7/2020 dijelaskan LAPS SJK setidaknya harus memberikan 2 (dua) layanan penyelesaian sengketa, antara lain mediasi dan arbitrase. Kedua alternatif penyelesaian sengketa tersebut, tidak diperjelas secara lebih lanjut dalam POJK *a quo*, sehingga ketentuan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa harus diperhatikan dalam mekanisme administratif maupun praktik dalam pemilihan dan pelaksanaan mediasi atau arbitrase sebagai layanan penyelesaian sengketa.

## **Praktik Penyelesaian Sengketa Perasuransian Melalui LAPS SJK**

### **Mediasi**

LAPS SJK memberikan layanan penyelesaian sengketa secara non-litigasi. Berbeda dengan litigasi, non litigasi merupakan upaya penyelesaian sengketa yang diselesaikan melalui proses diluar pengadilan atau disebut dengan *Alternatif Dispute Resolution (ADR)* (Usmani, 2012). Tentunya secara pranata sosial, upaya litigasi sudah menjadi nilai-nilai utama yang hidup di masyarakat Indonesia dengan lebih mengutamakan penyelesaian suatu permasalahan melalui jalur musyawarah. Hal ini yang disebut dengan *legal culture*, masyarakat sebagai subjek yang terlibat dalam suatu perkara hukum lebih mengedepankan aspek musyawarah (*win-win solution*) yang akan diakhiri dengan kesepakatan damai (Emirzon, 2001).

Sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya, mediasi dan arbitrase dikembalikan lagi kepada undang-undang terkait yaitu Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Mediasi adalah proses negosiasi antara para pihak yang bersengketa dengan mediator sebagai pihak ketiga sebagai fasilitator yang

bersikap netral (Emirzon, 2001). Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 telah mengatur mediasi sebagai bagian dari alternatif penyelesaian sengketa, akan tetapi LAPS SJK telah membentuk peraturan khusus mengenai tata cara mediasi yang diatur dalam Peraturan LAPS-SJK Nomor PER-01/LAPS-SJK/I/2021 tentang Peraturan dan Acara Mediasi.

Mediasi yang diatur dalam peraturan tersebut pada pokoknya memiliki kesamaan dengan ketentuan mediasi yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999. Para pihak secara terlebih dahulu harus besepakat untuk menyelesaikan sengketa secara mediasi tanpa ada unsur paksaan atau ancaman, kedua belah pihak harus besepakat atas dasar sukarela dan itikad baik (*good will*). Perjanjian mediasi tersebut berdasarkan Pasal 6 ayat (1) Peraturan LAPS-SJK Nomor PER-01/LAPS-SJK/I/2021 harus dilaksanakan sebelum atau sesudah terjadinya sengketa dengan cara sebagai berikut :

- a. Tertuang dalam klausul penyelesaian sengketa perjanjian pokok.
- b. Dibuat dalam suatu dokumen yang ditandatangani oleh kedua belah pihak.
- c. Dibuat dalam bentuk kesepakatan yang tertuang dalam korespondensi.
- d. Dibuat dalam kesepakatan melalui sistem elektronik.

Apabila Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 memberikan kesempatan kepada kedua belah pihak yang bersengketa untuk memilih mediator yang berasal dari luar atau lembaga tertentu, LAPS SJK berdasarkan Pasal 11 Peraturan LAPS-SJK Nomor PER-01/LAPS-SJK/I/2021 hanya menunjuk mediator yang telah terdaftar di LAPS SJK, namun bukan berarti tanpa kesepakatan kedua belah pihak, penunjukan LAPS SJK tersebut tetap atas dasar kesepakatan (konsesus) kedua belah pihak yang bersengketa.

Jangka waktu pelaksanaan mediasi berlangsung paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak penunjukan mediator, akan tetapi jangka waktu tersebut dapat diperpanjang sepanjang adanya kesepakatan kedua belah pihak yang bersengketa. Tugas Mediator yang ditunjuk oleh LAPS SJK harus berperan aktif dalam menyelesaikan sengketa kedua belah pihak dalam menelusuri dan menggali kepentingan para pihak, serta harus memberikan *win-win solution* yang terbaik bagi kedua belah pihak, sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 17 ayat (3) Peraturan LAPS-SJK Nomor PER-01/LAPS-SJK/I/2021.

Dalam agenda perundingan dengar pendapat dapat juga dilaksanakan secara online melalui perangkat teknologi yang disepakati oleh kedua belah pihak (seperti telpon, telekonferensi atau video konferensi). Apabila memang akan dilaksanakan melalui media elektronik, Mediator melalui LAPS SJK berdasarkan Pasal 33 ayat (2) POJK Nomor 61/POJK.7/2020 harus dapat memastikan para pihak yang bersengketa tetap dapat melihat dan mendengar kegiatan perundingan, serta menatausahakan seluruh informasi dan data terkait dengan penyelesaian sengketa.

Mediasi yang telah dilaksanakan oleh nasabah dan PUJK yang bersengketa, setidaknya dapat menimbulkan akibat hukum yang berbeda apabila hasil akhir mediasi mencapai kata damai atau tidak damai. Pasal 19 Peraturan LAPS-SJK Nomor PER-01/LAPS-SJK/I/2021 mengatur hasil mediasi yang tidak diselesaikan secara damai dapat terjadi atas dasar pernyataan mediator jika terjadi salah satu keadaan :

- a) Setelah lampainya jangka waktu, mediasi tidak berhasil mencapai perdamaian ;
- b) Sengketa yang sedang diselesaikan ternyata melibatkan aset atau harta kekayaan atau kepentingan yang nyata-nyata berkaitan dengan pihak ketiga sehingga tidak mungkin

dapat dicapai suatu penyelesaian sengketa yang baik tanpa melibatkan pihak ketiga tersebut.

- c) Salah satu pihak mengundurkan diri atau tidak hadir dalam mediasi ; atau
- d) Tidak ada itikad baik dari salah satu pihak untuk mengikuti Mediasi.

Mediasi yang berakhir dengan kata tidak damai memberikan kesempatan kedua belah pihak yang bersengketa, nasabah dan PUJK Perasuransian dalam hal ini, untuk dapat meneruskan penyelesaian sengketa pada forum arbitrase. Apabila para pihak bersepakat untuk meneruskan pada tingkat arbitrase, maka berdasarkan Pasal 19 ayat (3) Peraturan LAPS-SJK Nomor PER-01/LAPS-SJK/I/2021 seluruh pernyataan, pengakuan, dokumen, data, fakta, korespondensi, catatan dan informasi yang muncul dan diperoleh selama mediasi tersebut dianggap tidak pernah ada dan tidak dapat dipergunakan sebagai bukti dalam Arbitrase.

Berbeda dengan hasil mediasi yang tidak damai, hasil mediasi yang diakhiri dengan perdamaian akan dituangkan dalam kesepakatan tertulis yang ditandatangani oleh para pihak dan mediator sebagai saksi, sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 20 ayat (2) Peraturan LAPS-SJK Nomor PER-01/LAPS-SJK/I/2021. Kesepakatan perdamaian tersebut bersifat final dan mengikat para pihak yang bersengketa harus melaksanakan kesepakatan tersebut secara itikad baik, dan tidak dapat diajukan bantahan atau perlawanan.

Para Pihak yang bersengketa dapat juga menuangkan kesepakatan perdamaian tersebut dalam Akta Perdamaian. Pasal 22 ayat (1) Peraturan LAPS-SJK Nomor PER-01/LAPS-SJK/I/2021 menyatakan bahwa kesepakatan damai yang dituangkan dalam bentuk akta harus memuat terlebih dalam klausulnya persetujuan antar para pihak, dan selanjutnya para pihak dapat mengajukan permohonan arbitrase kepada pengurus agar dibuatkan Akta Perdamaian

berdasarkan prosedur khusus. Manfaat kesepakatan damai hasil mediasi yang dituangkan dalam bentuk akta adalah tidak dapat diajukan banding dan kasasi, memiliki kekuatan mengikat dan eksekutorial, serta disamakan dengan putusan hakim yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap. Namun perlu diketahui juga, kesepakatan damai hasil mediasi tersebut berdasarkan Pasal 6 ayat (7) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 wajib didaftarkan di Pengadilan Negeri dalam waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak penandatanganan kesepakatan damai.

### Arbitrase

Selain memberikan layanan mediasi, LAPS SJK memberikan layanan penyelesaian sengketa melalui arbitrase berdasarkan POJK Nomor 61/POJK.7/2020. Arbitrase dapat dikatakan sebagai “pengadilan swasta” yang didasarkan atas kesepakatan terlebih dahulu antara kedua belah pihak yang bersengketa (Wahyuningdiah, Amnawaty, & Wardani, 2018). Hal ini tercantum secara normatif yuridis dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 yang menerangkan bahwa Arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.

Perjanjian arbitrase yang dibuat oleh para pihak harus tercantum dalam suatu klausul perjanjian secara tertulis pada saat sebelum (*pactum de compromitendo*) atau sesudah timbulnya sengketa (*acta compromise*) (Rudy & Mayasari, 2022). Perjanjian tersebut tetap dibentuk atas dasar syarat sah perjanjian sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 1320 KUHPdt. Pencantuman arbitrase dalam klausul perjanjian tersebut harus tercantum secara tegas dalam perjanjian, termasuk arbitrase mana yang akan dijadikan sebagai forum penyelesaian sengketa, sebagai contoh apabila nasabah dan PUJK Perasuransian

akan menyelesaikan permasalahan tersebut melalui arbitrase yang terdapat di LAPS SJK.

Ketentuan teknis pelaksanaan arbitrase melalui LAPS SJK diatur secara lebih lanjut dalam Peraturan LAPS SJK Nomor PER-02/LAPS-SJK/I/2021 tentang Peraturan dan Acara Arbitrase. Pasal 9 ayat (1) Peraturan LAPS SJK Nomor PER-02/LAPS-SJK/I/2021 mengatur apabila para pihak telah bersepakat untuk menyelesaikan sengketa melalui Arbitrase LAPS-SJK, maka para pihak dapat mengajukan permohonan Arbitrase kepada pengurus LAPS SJK. Permohonan arbitrase setidaknya harus memuat beberapa hal formil, seperti nama, tempat tinggal atau kedudukan para pihak, uraian singkat perjanjian arbitrase antara para pihak, uraian singkat duduk perkara, dan tuntutan. Apabila permohonan para pihak diterima oleh pengurus, maka setelahnya akan dilakukan penunjukan arbiter selaku hakim yang akan memeriksa dan mengadili sengketa tersebut.

Pasal 1 angka 7 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 merumuskan Arbiter sebagai seorang atau lebih yang dipilih oleh para pihak yang bersengketa atau yang ditunjuk oleh pengadilan negeri atau oleh lembaga arbitrase, untuk memberikan putusan mengenai sengketa tertentu yang diserahkan penyelesaiannya melalui arbitrase. Dengan kata lain arbiter adalah seorang “wasit” yang dipilih oleh para pihak yang bersengketa (Yuhelson, 2018). Biasanya arbiter yang ditunjuk adalah seorang ahli di bidang sengketa yang sedang terjadi, akan tetapi tidak jarang sering ditemukan kebuntuan dalam pemilihan arbiter karena tidak muncul kata sepakat antara kedua belah pihak bersengketa. Pasal 13 ayat (4) Peraturan LAPS SJK Nomor PER-02/LAPS-SJK/I/2021 menerangkan pengurus akan menunjuk arbiter tunggal, sebaliknya apabila arbiter akan berbentuk majelis yang terdiri dari arbiter ganjil maka tetap berdasarkan Pasal 14 ayat (1) huruf

Peraturan LAPS SJK Nomor PER-02/LAPS-SJK/I/2021 pengurus akan menunjuk majelis arbiter.

Jangka waktu penyelesaian sengketa melalui arbitrase selama 180 (seratus delapan puluh) hari, akan tetapi Pasal 16 ayat (2) Peraturan LAPS SJK Nomor PER-02/LAPS-SJK/I/2021 menerangkan dapat diperpanjang apabila :

- a) Diajukan permohonan oleh salah satu pihak mengenai hal tertentu
- b) Sebagai akibat pemeriksaan dan ditetapkan putusan provisi dan putusan sela
- c) Adanya penggantian Arbiter
- d) Adanya upaya perdamaian
- e) Dianggap perlu oleh Arbiter tunggal

Namun secara normatif, lama waktunya penyelesaian sengketa melalui arbitrase ditentukan oleh para pihak yang bersengketa. Hal ini senada dengan salah satu asas hukum yang berlaku dalam acara arbitrase yaitu asas konsensualisme (kesepakatan) artinya kata sepakat antara para pihak menjadi penentu sejauh mana keberlangsungan sengketa ini akan berlanjut, akan tetapi perlu diketahui juga, walaupun arbitrase mencerminkan forum sengketa efektif dan efisien tanpa melibatkan peradilan umum yang berkesan publik. Tidak jarang, penyelesaian sengketa arbitrase menimbulkan biaya (*cost*) yang cukup tinggi, hal ini demikian tergantung dengan ruang lingkup dan lama sengketa karena hampir seluruh aspek pelaksanaan arbitrase, dimulai dari biaya perjalanan dan honor arbiter tersebut dibayarkan oleh para pihak. Meskipun demikian, tidak patut secara ekonomis apabila sengketa yang antara nasabah dan PUJK yang masuk dalam kategori sengketa *retail & small claims* dengan nilai sengketa Rp. 200.000.000-Rp. 750.000.000 harus membayar mahal biaya pelaksanaan arbitrase daripada nilai sengketa itu sendiri (Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan, 2021).

Selain itu, putusan arbitrase bersifat final and binding, artinya tidak dapat diajukan upaya hukum lanjutan seperti banding, kasasi, dan peninjauan kembali, sama seperti Akta Perdamaian Mediasi yang telah diuraikan sebelumnya. Hal tersebut ditegaskan secara normatif yuridis pada Pasal 61 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999, apabila putusan arbitrase tidak dilaksanakan oleh salah satu pihak, maka pihak lain dapat memohon kepada Ketua Pengadilan Negeri untuk mengeluarkan surat perintah untuk dapat melaksanakan putusan arbitrase tersebut. Arbitrase yang di fasilitasi oleh LAPS SJK akan terus mengusahakan perdamaian kepada kedua belah pihak, apabila terjadi kesepakatan damai, maka putusan arbitrase tidak akan dikeluarkan, sebaliknya berdasarkan Pasal 27 ayat (4) Peraturan LAPS SJK Nomor PER-02/LAPS-SJK/I/2021 arbitrase akan diberhentikan sementara dan akan dilanjutkan dengan upaya mediasi yang akan dilakukan oleh para pihak dan seorang mediator yang telah ditunjuk oleh para pihak yang bersengketa atau pengurus.

Putusan arbitrase atau akta perdamaian yang telah ditetapkan sudah menjadi akta otentik yang dapat memberikan kepastian hukum atas sengketa yang terjadi antara kedua belah pihak. Pasal 40 ayat (1) Peraturan LAPS SJK Nomor PER-02/LAPS-SJK/I/2021 mengatur bahwa putusan arbitrase atau akta perdamaian yang telah diucapkan, terhitung 30 (tiga puluh) hari, harus segera diserahkan dan didaftarkan Arbiter Tunggal atau Majelis Arbitrase kepada Pengadilan Negeri. Apabila tidak didaftarkan kepada Pengadilan Negeri, maka akibat hukumnya putusan arbitrase tersebut tidak dapat dilaksanakan.

Mediasi dan Arbitrase dapat menjadi sarana bagi para pihak yang bersengketa dengan badan usaha keuangan, seperti asuransi untuk dapat diselesaikan melalui jalur non litigasi. LAPS SJK sebagai fasilitator menjadi bukti adanya semangat baru untuk dapat memberikan forum penyelesaian

sengketa alternatif sebagai bentuk responsif atas peningkatan sengketa pada sektor jasa keuangan. Asuransi yang menjadi pokok pembahasan ini, berdasarkan uraian yang telah dijabarkan diatas dapat diselesaikan melalui upaya Mediasi atau Arbitrase, akan tetapi kekurangan yang dapat dikritik oleh kedua forum penyelesaian sengketa tersebut adalah tidak efisien apabila sengketa yang diajukan bersifat masif dengan melibatkan banyak pihak. Sebut saja para nasabah asuransi, yang hari ini masih menunggu pencairan nilai manfaat oleh beberapa perusahaan asuransi ternama di Indonesia yaitu AJB Bumiputera dan Jiwasraya. Sehingga barangkali dapat ditambahkan kebijakan hukum oleh LAPS SJK yang dapat menjawab kekurangan yang telah disebutkan tadi

## KESIMPULAN

LAPS SJK memberikan 2 (dua) layanan penyelesaian sengketa non litigasi, yaitu Mediasi dan Arbitrase. Kedua forum penyelesaian sengketa tersebut dapat menjadi pilihan para nasabah asuransi untuk dapat menyelesaikan sengketanya dengan mengajukan proses pengaduan terlebih dahulu Mediasi dan Arbitrase memiliki mekanisme praktik yang berbeda dalam pelaksanaannya.

Mediasi akan dilaksanakan oleh kedua belah pihak harus terlebih dahulu diperjanjikan dalam suatu kesepakatan tertulis. Pelaksanaan mediasi dapat dilakukan secara online ataupun offline, bila online akan dilaksanakan melalui perangkat teknologi, seperti video, telpon atau telekonferensi elektronik. Mediasi akan dihadiri oleh mediator sebagai pihak ketiga yang akan mengawal jalannya proses mediasi kedua belah pihak dengan cara bersikap netral dan memberikan upaya “*win-win solution*” dalam penyelesaian sengketa. Sengketa yang diselesaikan melalui mediasi dengan berakhir damai akan dituangkan dalam Akta Perdamaian yang disepakati dan ditandatangani oleh

kedua belah pihak. Akta perdamaian tersebut bersifat final dan mengikat, sebaliknya apabila tidak berkunjung berdamai, maka mediasi dapat ditingkatkan lebih lanjut melalui Arbitrase.

Penyelesaian sengketa asuransi melalui arbitrase harus didahului dengan kesepakatan kedua belah pihak, sebelum atau sesudah terjadinya sengketa. Kesepakatan tersebut harus dilaksanakan secara tertulis. Arbiter akan ditunjuk oleh kedua belah bersengketa atau pengurus, yang dipilih berdasarkan keahlian. Majelis Arbiter dapat tunggal atau lebih dengan catatan harus beranggotakan ganjil. Lamanya arbitrase LAPS SJK adalah 180 (seratus delapan puluh) hari, walaupun secara normatif dapat diperpanjang berdasarkan konsesus antar para pihak yang bersengketa. Putusan arbitrase bersifat final dan mengikat, dan wajib dilaksanakan oleh para pihak yang bersengketa.

Fakta persoalan sengketa jasa keuangan memang terjadi, akan tetapi sebagaimana yang telah diketahui, sengketa keuangan selalu melibatkan banyak pihak. Sebut saja para nasabah asuransi yang mendirikan kelompok tertentu untuk menuntut pencairan nilai manfaat pada polis asuransi kepada badan usaha perasuransian, tentu dengan masifnya sengketa tersebut tidak patut rasanya LAPS SJK hanya mendirikan perangkat hukum yang berlaku bagi sengketa yang bersifat individu (perorangan), sehingga ke depan akan lebih baik bila ada perangkat hukum yang lebih memadai dengan mengakomodir sengketa dengan melibatkan banyak pihak, seperti yang terjadi dengan para nasabah AJB Bumiputera 1912, Jiwasraya dan badan usaha asuransi lainnya.

## Daftar Pustaka

### Buku :

Barkatullah , A. H. (2016). *Framework Sistem Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia* . Bandung: Nusa Media.

Emirzon, J. (2001). *Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan (Negosiasi, Mediasi, Konsiliasi dan Arbitrase)*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Muhammad, A. (2004). *Hukum dan Penelitian Hukum*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.

Panjaitan, H. (2021). *Hukum Perlindungan Konsumen: Reposisi dan Penguatan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan dan Menjamin Keseimbangan Pelaku Usaha*. Jakarta: Permata Aksara.

Usmani, R. (2012). *Mediasi di Pengadilan: Dalam Teori & Praktik*. Jakarta: Sinar Grafika.

Wahyuningdiah, K., Amnawaty, & Wardani, Y. K. (2018). *Hukum Alternatif Penyelesaian Sengketa Alternatif dan Arbitrase*. Bandar Lampung: Aura.

Yuhelson. (2018). *Hukum Arbitrase* . Yogyakarta : Arti Bumi Intaran.

### Jurnal :

Aminah, S., Supriyatni, R., & Lita, H. N. (2021). EKSISTENSI LEMBAGA ALTERNATIF PRNYELESAIAN SENGKETA PERBANKAN INDONESIA. *Jurnal Poros Hukum Padjajaran*, 220.

Rudy, D. G., & Mayasari , I. A. (2022). Kekuatan Mengikat Klausula Arbitrase Dalam Kontrak Bisnis Dari Perspektif Hukum Perjanjian. *Jurhal Hukum Udayana*, 432.

### Internet :

Direktorat Jenderal PKTN. (2022). *Laporan Kinerja Tahun 2021*. Jakarta: Dirjen PKTN.

Heriani, F. N. (2021, April 21). *Berita: hukumonline.com*. Retrieved Februari 23, 2023, from

hukumonline website:  
<https://www.hukumonline.com/berita/a/polemik-permohonan-pkpu-jiwasraya-lt608a67b659dc3>

Hidayah, A. (2022, Desember 19). Daftar Dosa Bumiputera, 15 Tahun Tanpa Penyelesaian. Retrieved Februari 19, 2023, from [cnbcindonesia.com: https://www.cnbcindonesia.com/market/20221219142212-17-398158/daftar-dosa-bumiputera-15-tahun-tanpa-penyelesaian](https://www.cnbcindonesia.com/market/20221219142212-17-398158/daftar-dosa-bumiputera-15-tahun-tanpa-penyelesaian)

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan. (2021, Januari 3). Tentang Kami : Kegiatan : Blue Print LAPS SJK 2021-2025. Retrieved Maret 2023, 2, from [LAPSSJK.id: https://lapssjk.id/jenis-kegiatan/](https://lapssjk.id)

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan. (2022). Laporan Tahunan & Keuangan Tahun 2021. Jakarta: LAPS SJK.

Saputra, E. Y. (2022, Mei 23). Nasabah Korban Gagal Bayar Bumiputera Tuntut Pencairan Dana Polis Di OJK. Retrieved Februari 2023, 2023, from [www.bisnis.tempo.co: https://bisnis.tempo.co/read/1594227/nasabah-korban-gagal-bayar-bumiputera-tuntut-pencairan-dana-polis-di-ojk](https://bisnis.tempo.co/read/1594227/nasabah-korban-gagal-bayar-bumiputera-tuntut-pencairan-dana-polis-di-ojk)

Tjitra, A. T. (2023, Februari 7). OJK Pantau Intensif 4 Perusahaan Asuransi Bermasalah Ini, Apakah Yang Termasuk Disebut Jokowi ? Retrieved Februari 20, 2023, from [bisnis.tempo.co: https://bisnis.tempo.co/read/1688425/ojk-pantau-intensif-4-perusahaan-asuransi-bermasalah-ini-apakah-termasuk-yang-disebut-jokowi](https://bisnis.tempo.co/read/1688425/ojk-pantau-intensif-4-perusahaan-asuransi-bermasalah-ini-apakah-termasuk-yang-disebut-jokowi)

Peraturan :

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 31/POJK.07/2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Konsumen dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan Oleh Otoritas Jasa Keuangan.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan.

Peraturan LAPS-SJK Nomor PER-01/LAPS-SJK/I/2021 tentang Peraturan dan Acara Mediasi.

Peraturan LAPS SJK Nomor PER-02/LAPS-SJK/I/2021 tentang Peraturan dan Acara Arbitrase

*Halaman Kosong*