

**EFEKTIVITAS PROSEDUR PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN
KLAIM ASURANSI JIWA MELALUI BADAN PENYELESAIAN
SENGKETA KONSUMEN (BPSK)**

SKRIPSI

**Ditulis Untuk Memenuhi Syarat
Mendapatkan Gelar Sarjana Hukum**

Oleh:
FARADIBA AULIA RAHMAH
2206200400



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2026**



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061)6625474-6631003
<https://umsu.ac.id> rektor@umsu.ac.id [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENETAPAN
HASIL UJIAN SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

Berdasarkan Berita Acara Ujian Skripsi yang dilaksanakan pada hari **Jum'at** tanggal **27 Februari 2026**. Panitia Ujian Skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dengan ini menetapkan bahwa :

Nama : FARADIBA AULIA RAHMAH
NPM : 2206200400
Prodi/Bagian : HUKUM/ HUKUM ACARA
Judul Skripsi : EFEKTIVITAS PROSEDUR PENYELESAIAN SENGKETA KLAIM ASURANSI JIWA MELALUI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)

Penguji :

1. Dr. Bisdan Sigalingging, S.H., M.H.	NIDN. 0116077202
2. Assoc. Prof. Dr. Faisal Riza, S.H, M.H.	NIDN. 0116018002
3. PADIAN ADI SALAMAT SIREGAR, S.H., M.H.	NIDN. 0121018602

Lulus, dengan nilai A Predikat Istimewa

Oleh karenanya dinyatakan berhak menggunakan gelar **Sarjana Hukum (S.H)**.

Ditetapkan di Medan
Tanggal, 27 Februari 2026

PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris

Assoc. Prof. Dr. Faisal, S.H., M.Hum.
NIDN. 0122087502

Assoc. Prof. Dr. Zainuddin, S.H., M.H
NIDN. 0118047901



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061)6625474-6631003
🌐 <https://umsu.ac.id> ✉ rektor@umsu.ac.id 📘 [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) 📷 [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) 🐦 [umsumedan](https://twitter.com/umsumedan) 📺 [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA
UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI SARJANA
BAGI MAHASISWA PROGRAM STRATA I

Panitia Ujian Sarjana Strata-1 Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam Sidangnya yang diselenggarakan pada hari **Jum'at**, Tanggal **27 Februari 2026**, Jam 08.30 WIB sampai dengan selesai, setelah Mendengar, Melihat, Memperhatikan, Menimbang:

MENETAPKAN

NAMA : **FARADIBA AULIA RAHMAH**
NPM : **2206200400**
PRODI / BAGIAN : **HUKUM/ HUKUM ACARA**
JUDUL SKRIPSI : **EFEKTIVITAS PROSEDUR PENYELESAIAN SENGKETA
KLAIM ASURANSI JIWA MELALUI BADAN PENYELESAIAN
SENGKETA KONSUMEN (BPSK)**

Dinyatakan : (**A**) Lulus Yudisium Dengan Predikat **Istimewa**
() Lulus Bersyarat, memperbaiki / Ujian Ulang
() Tidak Lulus

Setelah lulus dinyatakan berhak dan berwenang mendapatkan gelar **Sarjana Hukum (S.H)** Dalam Bagian **Hukum Acara**.

PANITIA UJIAN

Ketua

Assoc. Prof. Dr. FAISAL, S.H., M.Hum
NIDN. 0122087502

Sekretaris

Assoc. Prof. Dr. ZAINUDDIN, S.H., M.H
NIDN. 0118047901

Anggota Penguji:

1. **Dr. BISDAN SIGALINGGING, S.H., M.H.**
2. **Assoc. Prof. Dr. FAISAL RIZA, S.H., M.H.**
3. **PADIAN ADI SALAMAT SIREGAR, S.H., M.H.**

1.

2.

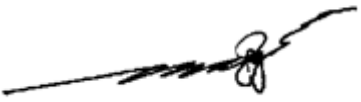


3.

PENGESAHAN SKRIPSI

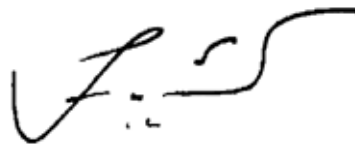
Judul : EFEKTIVITAS PROSEDUR PENYELESAIAN SENGKETA
KLAIM ASURANSI JIWA MELALUI BADAN PENYELESAIAN
SENGKETA KONSUMEN (BPSK)
Nama : FARADIBA AULIA RAHMAH
Npm : 2206200400
Prodi / Bagian : Hukum / Hukum Acara

Skripsi tersebut diatas telah diujikan oleh Dosen Penguji Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara pada tanggal 27 Februari 2026.

Dosen Penguji

		
<p><u>Dr. Bisdan Sigalingging, S.H.,</u> <u>M.H.</u> NIDN. 0116018002</p>	<p><u>Assoc.Prof. Dr. FAISAL RIZA, S.H.,</u> <u>M.H.</u> NIDN. 0112068201</p>	<p><u>PADIAN ADI SALAMAT SIREGAR,</u> <u>S.H., M.H.</u> NIDN. 0121018602</p>

Disahkan Oleh:
Dekan Fakultas Hukum UMSU








Assoc. Prof. Dr. Faisal, S.H., M.Hum
NIDN: 0122087502



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061)6625474-6631003
<https://umsu.ac.id>  rektor@umsu.ac.id  umsumedan  umsumedan  umsumedan  umsumedan

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

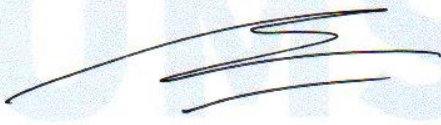
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

NAMA : FARADIBA AULIA RAHMAH
NPM : 2206200400
PRODI/BAGIAN : HUKUM/ HUKUM ACARA
JUDUL SKRIPSI : EFEKTIVITAS PROSEDUR PENYELESAIAN SENGKETA
KLAIM ASURANSI JIWA MELALUI BADAN PENYELESAIAN
SENGKETA KONSUMEN (BPSK)

Disetujui untuk disampaikan kepada
Panitia Ujian Skripsi

Medan, 9 Februari 2026

Dosen Pembimbing


PADIAN ADI SALAMAT SIREGAR, S.H., M.H.
NIDN. : 0121018602



FAKULTAS HUKUM

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BUKTI PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

Panitia Ujian Skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara telah menerima Pendaftaran Ujian Skripsi:

Nama : FARADIBA AULIA RAHMAH
NPM : 2206200400
Prodi/Bagian : HUKUM/ HUKUM ACARA
Judul Skripsi : EFEKTIVITAS PROSEDUR PENYELESAIAN SENGKETA
KLAIM ASURANSI JIWA MELALUI BADAN PENYELESAIAN
SENGKETA KONSUMEN (BPSK)
Dosen Pembimbing : PADIAN ADI SALAMAT SIREGAR, S.H., M.H
NIDN. 0121018602

Selanjutnya layak untuk diujikan

Medan, 14 Februari 2026

PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris

Assoc. Prof. Dr. FAISAL, S.H., M.Hum.
NIDN. 0122087502

Assoc. Prof. Dr. ZAINUDDIN, S.H., M.H
NIDN. 0118047901



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061)6625474-6631003
<https://umsu.ac.id> rektor@umsu.ac.id [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.twitter.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

Pendaftaran Skripsi Sarjana Strata 1 Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Bagi:


NAMA : FARADIBA AULIA RAHMAH
NPM : 2206200400
PRODI/BAGIAN : HUKUM/ HUKUM ACARA
JUDUL SKRIPSI : EFEKTIVITAS PROSEDUR PENYELESAIAN SENGKETA
KLAIM ASURANSI JIWA MELALUI BADAN PENYELESAIAN
SENGKETA KONSUMEN (BPSK)
PENDAFTARAN : TANGGAL, 14 Februari 2026


Dengan diterimanya Skripsi ini, sesudah lulus dari Ujian Skripsi Penulis berhak memakai gelar:

SARJANA HUKUM (S.H)

Diketahui
DEKAN FAKULTAS HUKUM

PEMBIMBING


Assoc. Prof. Dr. FAISAL, S.H., M.Hum
NIDN. 0122087502


PADIAN ADI SALAMAT SIREGAR, S.H., M.H
NIDN. 0121018602



FAKULTAS HUKUM

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang bertandatangan di bawah ini :

NAMA : FARADIBA AULIA RAHMAH
NPM : 2206200400
PRODI/BAGIAN : HUKUM/ HUKUM ACARA
JUDUL SKRIPSI : EFEKTIVITAS PROSEDUR PENYELESAIAN SENGKETA
KLAIM ASURANSI JIWA MELALUI BADAN PENYELESAIAN
SENGKETA KONSUMEN (BPSK)

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa Skripsi yang saya tulis secara keseluruhan adalah hasil penelitian karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Apabila ternyata di kemudian hari skripsi ini diketahui merupakan hasil plagiat atau merupakan karya orang lain, maka dengan ini saya menyatakan bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Medan, 27 Februari 2026
Saya yang menyatakan,



FARADIBA AULIA RAHMAH
NPM. 2206200400



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Dalam mengajarkan, wujud ini agar disebarkan
nomor: dan tanggapan.

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS HUKUM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

http://fahum.umsu.ac.id fahum@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA

NAMA LENGKAP : FARADIBA AULIA RAHMAH
NPM : 2206200400
PRODI/BAGIAN : HUKUM / HUKUM ACARA
JUDUL SKRIPSI : EFEKTIVITAS PROSEDUR PENYELESAIAN SENGKETA
KLAIM ASURANSI JIWA MELALUI BADAN
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)
PEMBIMBING : PADIAN ADI SALAMAT SIREGAR, SH., MH.

No	TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	TANDA TANGAN
1.	6 - 1 - 2026	Skripsi diterima	
2.	17 - 1 - 2026	Perbaikan penulisan dan penyelarasan dgn Pedoman	
3.	23 - 1 - 2026	Bab 1, Perbaikan latar belakang dan Rumusan Masalah	
4.	24 - 1 - 2026	Bab 1, Metode Penelitian diperbaiki	
5.	28 - 1 - 2026	Bab II, Perbaikan tinjauan pustaka dan penguatan teori	
6.	2 - 2 - 2026	Bab III, Paragraf Pembahasan terlalu panjang	
7.	4 - 2 - 2026	Bab III, Perbaikan dengan menambahkan hasil wawancara	
8.	6 - 2 - 2026	Bab IV, Perbaikan kesimpulan dan Saran	
9.	9 - 2 - 2026	ACC untuk digidangkan	

Diketahui
Dekan Fakultas Hukum

(Assoc. Prof. Dr. FAISAL, S.H., M.Hum)
NIDN. 0122087502

DOSEN PEMBIMBING

(PADIAN ADI SALAMAT SIREGAR, SH., MH.)
NIDN. 0121018602

KATA PENGANTAR

الرحيم الرحمن الله بسم

Assalamuallaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji bagi Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya yang memungkinkan penulisan skripsi ini, sebagai salah satu syarat dalam meraih gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Shalawat dan salam senantiasa di sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW. Dengan pengetahuan dan pengalaman yang sudah di dapatkan selama menimba ilmu di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, akhirnya dapat terselesaikan skripsi dengan judul **“Efektivitas Prosedur Penyelesaian Sengketa Klaim Asuransi Jiwa Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).”**

Dalam menyelesaikan laporan Skripsi ini penulis banyak menerima bantuan serta dorongan dari semua pihak baik bantuan moral maupun materil. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya dengan tulus kepada:

1. Penghargaan yang setinggi-tingginya serta rasa terima kasih yang mendalam disampaikan kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda Riswanto, S.P dan Sri Arum Kurniawirasti, S.E yang telah menjadi sumber semangat, inspirasi, dan motivasi dalam setiap langkah kehidupan. Kasih sayang, perhatian, doa, serta pengorbanan yang tiada henti diberikan sejak kecil hingga saat ini merupakan anugerah terbesar yang tidak dapat tergantikan oleh apa pun di dunia ini. Tanpa restu dan doa-doa tulus dari kedua orang tua, menyelesaikan pendidikan ini

dengan baik tentu akan menjadi hal yang jauh lebih sulit. Setiap tetesan keringat, jerih payah, serta dukungan moral dan materi yang diberikan telah menjadi pendorong utama untuk terus maju dan tidak menyerah menghadapi berbagai tantangan. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan cinta yang mendalam, ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya dipersembahkan kepada kedua orang tua yang selalu setia dalam setiap perjalanan kehidupan.

2. Terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Bapak Prof. Dr. Agussani., M.A.P. atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan kepada kami untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan program sarjana ini.
3. Terima kasih penulis ucapkan kepada Bapak Dr. Faisal, S.H. M.Hum. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera. Bapak Dr. Zainuddin, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Ibu Dr. Atikah Rahmi, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan kemudahan kepada mahasiswanya dalam mengurus terkait akademik selama masa perkuliahan.
4. Dengan segala hormat dan kerendahan hati penulis ucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada Bapak Dr. Rachmad Abduh, S.H., M.H. selaku Kepala Bagian Jurusan Hukum Acara Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Bapak Padian Adi Selamat Siregar, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing telah banyak memberikan bantuan, saran, dan arahan yang sangat berarti dalam penyelesaian skripsi ini. Bapak Irfan, S.H., M.H. selaku Dosen

Penasihat Akademik, dan seluruh civitas akademika Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

5. Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Fredi Simanjuntak, S.H., M.Hum. selaku Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan dan Bapak Padian Adi Selamat Siregar, S.H., M.H. selaku Wakil Ketua BPSK Kota Medan yang telah memberikan izin, dukungan, serta memfasilitasi penulis dalam pelaksanaan penelitian skripsi ini di BPSK Kota Medan. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada Bapak Ferdinan Martin Sinaga, S.T., M.Eng. selaku Anggota BPSK Kota Medan yang telah berkenan menjadi narasumber dan meluangkan waktu untuk memberikan informasi serta penjelasan yang sangat membantu penulis melalui wawancara dalam penyusunan skripsi ini. Selain itu, penulis turut mengucapkan terima kasih kepada Bapak Syaiful Anwar, S.E selaku Ketua Sekretariat BPSK Kota Medan atas bantuan, keramahan, sikap kooperatif, serta kemudahan yang diberikan kepada penulis selama proses penelitian berlangsung, sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan lancar.
6. Terima kasih kepada adik penulis, Muhammad Haikal Radityatama yang senantiasa memberikan dukungan moral dan motivasi kepada penulis selama proses pengerjaan skripsi ini, serta selalu menemani penulis dalam keadaan susah maupun senang dan memberikan doa, perhatian serta semangat selama proses penyusunan skripsi ini.

7. Begitu juga kepada kakak penulis Afrita Dewi yang dengan penuh kesabaran telah memberikan arahan, bimbingan, berbagi pengalaman, serta dukungan dan motivasi kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
8. Terima kasih juga kepada sahabat penulis, Nazua Nabila yang telah banyak berperan sebagai tempat curahan hati selama proses penyusunan skripsi dan juga selalu memberikan motivasi kepada penulis.
9. Terima kasih kepada rekan-rekan seperjuangan selama masa perkuliahan Indah Permata Sari br. Sembiring, Adel Fitriyan Lubis, Shela Hernita dan kawan-kawan seperjuangan terima kasih atas motivasi untuk tetap bangkit dan menyelesaikan penulisan skripsi.
10. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada seseorang yang kehadirannya sangat penting yaitu Serda Rifki Ramadhan atas dukungan, perhatian dan semangat yang diberikan kepada penulis, meskipun dari jarak jauh, selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi pendukung menemani perjalanan hidup untuk beberapa tahun belakangan yang telah berkontribusi dalam banyak hal.

Penyelesaian skripsi ini tentu bukanlah sesuatu yang mudah. Banyak kesulitan serta berbagai hambatan yang harus dihadapi, baik dalam aspek akademik maupun non-akademik. Namun, dengan tekad yang kuat, kerja keras, serta dukungan dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan tepat waktu. Tentu masih terdapat banyak kekurangan dalam skripsi ini, baik dari segi isi, analisis, maupun penyajiannya. Oleh karena itu, segala bentuk kritik, saran, serta masukan yang membangun sangat diharapkan agar penelitian ini dapat lebih sempurna dan

bermanfaat.

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarkatuh.

Medan, 09 Februari 2026

**Hormat saya
Penulis**

**Faradiba Aulia Rahmah
2206200400**

ABSTRAK

Efektivitas Prosedur Penyelesaian Sengketa Klaim Asuransi Jiwa Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Faradiba Aulia Rahmah

Efektivitas prosedur penyelesaian sengketa klaim asuransi jiwa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (selanjutnya disingkat BPSK) merupakan aspek penting dalam upaya perlindungan hukum terhadap konsumen jasa asuransi. Sengketa klaim asuransi jiwa sering muncul akibat penolakan klaim oleh perusahaan asuransi, perbedaan penafsiran terhadap isi polis, serta wanprestasi dalam pelaksanaan perjanjian asuransi. Penelitian ini, BPSK berperan sebagai lembaga non-litigasi yang memberikan alternatif penyelesaian sengketa yang lebih cepat, sederhana, dan biaya ringan dibandingkan jalur pengadilan namun, efektivitas pelaksanaan prosedur penyelesaian sengketa melalui BPSK masih menjadi persoalan, karena adanya kendala sumber daya atau kurangnya pemahaman masyarakat terhadap fungsi dan kewenangan BPSK, keterbatasan sumber daya manusia yang kompeten di bidang asuransi, tumpang tindih kewenangan dengan lembaga lain seperti OJK dan pengadilan, serta lemahnya pelaksanaan putusan BPSK di lapangan.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif empiris dengan pendekatan perundang-undangan, konseptual, dan sosiologi hukum. Penelitian ini bersifat deskriptif analitis dengan pengumpulan data melalui studi kepustakaan terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014, serta peraturan pelaksana lainnya dan didukung oleh studi lapangan melalui wawancara. Analisis penelitian difokuskan pada penilaian kesesuaian antara ketentuan hukum yang berlaku dengan praktik penyelesaian sengketa klaim asuransi jiwa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam menjamin perlindungan hukum yang efektif bagi konsumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa BPSK memiliki peran strategis dalam menyelesaikan sengketa klaim asuransi jiwa, namun efektivitasnya belum optimal. Kendala utama meliputi keterbatasan sumber daya manusia yang kompeten di bidang asuransi, rendahnya pemahaman masyarakat terhadap fungsi dan kewenangan BPSK, tumpang tindih kewenangan dengan lembaga lain, serta lemahnya pelaksanaan putusan BPSK. Upaya peningkatan efektivitas penyelesaian sengketa memerlukan penguatan kelembagaan BPSK, perbaikan koordinasi antar lembaga, peningkatan kepatuhan perusahaan asuransi, serta peningkatan literasi konsumen agar perlindungan hukum dapat terwujud secara lebih optimal.

Kata Kunci: Efektivitas, Penyelesaian Sengketa, Asuransi Jiwa, BPSK.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
1. Rumusan Masalah	9
2. Tujuan Penelitian.....	10
3. Manfaat Penelitiin	10
B. Defenisi Operasional.....	11
C. Keaslian Penelitian.....	14
D. Metode Penelitian.....	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	24
A. Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	24
B. Klaim.....	35
C. Asuransi	40
D. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).....	53
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	59
A. Prosedur Penyelesaian Sengketa Klaim Asuransi Jiwa Melalui BPSK di Indonesia	59
B. Kendala Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Klaim Asuransi Jiwa Melalui BPSK	69
C. Upaya Meningkatkan Efektivitas Penyelesaian Sengketa Klaim Asuransi Jiwa Melalui BPSK.....	82
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	91
A. Kesimpulan	91
B. Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA.....	94
Lampiran I. Bukti Bimbingan	99
Lampiran II. Pedoman Wawancara.....	100

Lampiran III. Hasil Rekapitan Wawancara.....	101
Lampiran IV. Surat Keterangan Riset.....	107
Lampiran V. Dokumentasi Penelitian	108

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelaksanaan kegiatan usaha tidak hanya melibatkan interaksi sosial tetapi juga menuntut adanya penerapan hukum. Salah satu contohnya adalah penggunaan perjanjian dalam kegiatan bisnis yang sering dilakukan untuk membentuk perikatan hukum bagi pihak-pihak pembuat perjanjian, seperti contohnya lembaga jasa keuangan di bidang perasuransian. Kegiatan usaha perasuransian pada praktiknya melibatkan penerapan hukum dengan adanya perjanjian polis antara perusahaan perasuransian dengan penerima jasa asuransi.¹

Indonesia memiliki berbagai perusahaan asuransi yang memberikan layanan jasa kepada masyarakat dalam upaya pengalihan risiko atas kemungkinan kerugian di masa mendatang.² Pengalihan risiko tersebut dilakukan melalui perjanjian asuransi yang mengikat, penanggung sebagai pihak penerima risiko dan tertanggung sebagai pihak yang mengalihkan risiko.³ Perjanjian asuransi menimbulkan kewajiban bagi penanggung untuk memberikan ganti rugi atas risiko yang terjadi sedangkan tertanggung wajib membayar premi sebagai imbalan namun, praktik perjanjian asuransi tidak

¹ Ahmad, I, dkk. (2024). "Kewenangan BPSK dan BMAI Dalam Menyelesaikan Sengketa Asuransi antara Perusahaan Asuransi dan Pemegang Polis Asuransi (Studi Putusan PN Lubuk Linggau Nomor 17/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN Llg)". *Jurnal Penelitian Multidisiplin Ilmiah dan Lanjutan*, No. 4, halaman 848.

² Komang, A., & Kadek, A. (2024). "Penyelesaian Konflik Perusahaan Asuransi Terhadap Nasabah Yang Meninggal Dunia dalam Perspektif Hukum Perdata". *Jurnal of Contemporary Law Studies*, No.2, halaman 1.

³ Erlina, B., Yulia, H., Muhammad, I. (2022). "Proses Penyelesaian Sengketa Gugatan Klaim Asuransi Jiwa PT. AJB Bumi Putera (Studi Putusan Nomor 170/PDT.G/2020/PN.TJK)". *Jurnal Hukum*, No.1, halaman 64.

selalu berjalan sesuai kesepakatan, sehingga kerap menimbulkan sengketa antara penanggung dan tertanggung, khususnya yang berkaitan dengan wanprestasi.⁴ Sengketa asuransi antara Penanggung dan Tertanggung dapat diselesaikan melalui jalur pengadilan/litigasi maupun diluar pengadilan/non litigasi.⁵

Pasal 246 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang menyatakan asuransi atau pertanggung adalah perjanjian dengan mana penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi untuk memberikan penggantian kepadanya karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan yang mungkin dideritanya akibat dari suatu *enevemen* (peristiwa tidak pasti).⁶ Pengertian asuransi juga diatur dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian yang menyatakan bahwa asuransi adalah perjanjian antara dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis, yang menjadi dasar bagi penerimaan premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan untuk memberikan penggantian kepada tertanggung atau pemegang polis karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita tertanggung atau pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti⁷ atau memberikan pembayaran yang didasarkan pada

⁴ Raquel, N. nnb, & Satino, S. (2024). "Urgensi Kepatuhan Hukum dalam Pemenuhan Klaim Asuransi di Indonesia: Perspektif Kontraktual dan Implikasinya". *Jurnal USM Law*, No.3, halaman 1229.

⁵ Ahmad, I, *Op.cit*, halaman 848.

⁶ Zainal Asikin, 2021, *Edisi Ketiga Hukum Dagang*, Jakarta: Kencana, halaman 269.

⁷ Gomulia, O., Puguh, A., Dewi, I. (2024). "Perlindungan Hukum Bagi Pemegang Asuransi Jiwa yang Berkepastian Hukum". *Jurnal Sosial dan Sains*, No.9, halaman 920.

meninggalnya tertanggung atau pembayaran yang didasarkan pada hidupnya tertanggung dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan dan/atau didasarkan pada hasil pengelolaan dana.

Islam juga mengatur prinsip-prinsip terkait perjanjian dan tanggung jawab yang relevan dengan asuransi sebagaimana tercantum dalam QS. An-Nisa', 4:29 yang berbunyi:

أَنْفُسَكُمْ تُلَوِّتَهُمْ وَلَا مِنْكُمْ تَرَاضٍ عَنْ تِجَارَةٍ تَكُونُ أَنْ إِلَّا بِالْبَاطِلِ بَيْنَكُمْ أَمْوَالِكُمْ تَأْكُلُوا لَا نُؤَالِمُ الَّذِينَ يَأْتِيهَا
رَجِيمًا بِكُمْ كَانَ اللَّهُ إِنْ

Artinya: Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan cara yang batil (tidak benar), kecuali berupa perniagaan atas dasar suka sama suka di antara kamu. Janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.

Selain itu QS. Al-Maidah', 5:1 berbunyi:

إِنَّ حُرْمَ وَالصَّيْدِ مَحَلِّي غَيْرَ عَلَيْكُمْ يُثَلَى مَا إِلَّا الْإِنْعَامَ بِهِيْمَةً لَكُمْ أَجَلْتُمْ بِالْعُقُودِ أَوْفُوا أَمْنُوا الَّذِينَ يَأْتِيهَا
يُرِيدُ مَا يَحْكُمُ اللَّهُ

Artinya: Wahai orang-orang yang beriman, penuhilah janji-janji! Dihalalkan bagimu hewan ternak, kecuali yang akan disebutkan kepadamu (keharamannya) dengan tidak menghalalkan berburu Ketika kamu sedang berihram (haji atau umrah). Sesungguhnya Allah menetapkan hukum sesuai dengan yang dia kehendaki.

Ayat ini menegaskan kewajiban para pihak untuk menepati perjanjian, termasuk dalam akad asuransi jiwa. Perusahaan asuransi wajib memenuhi kewajiban pembayaran klaim sebagai bentuk pelaksanaan akad yang sah.

Salah satu bentuk perusahaan asuransi adalah asuransi jiwa, yaitu asuransi khusus yang bergerak dibidang jasa perlindungan terhadap keselamatan jiwa

seseorang dari ancaman bahaya kematian.⁸ Asuransi jiwa merupakan alat sosial ekonomi, yang merupakan cara dari sekelompok orang untuk dapat bekerja sama meratakan beban kerugian karena kematian sebelum waktunya dari anggota-anggota kelompok tersebut.⁹

Keterangan secara jujur sangat penting bagi lembaga asuransi karena dari keterangan tersebut, akan dapat dianalisis risiko calon tertanggung sehingga dapat ditentukan besar premi yang harus dibayar. Keterangan secara jujur dari tertanggung merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi sebelum perjanjian asuransi dibuat secara kongkrit dalam bentuk polis, yang dikenal dengan *principle of utmost good faith* yaitu “prinsip itikad baik yakni setiap tertanggung berkewajiban memberitahukan secara jelas dan teliti mengenai segala fakta penting yang berkaitan dengan obyek yang diasuransikan serta tidak mengambil untung dari asuransi”.

Perjanjian asuransi yang telah disepakati kedua pihak merupakan perbuatan hukum (*das sein*) yang mana kedua pihak harus mematuhi ketentuan-ketentuan yang terdapat dalam perjanjian asuransi tersebut (*das sollen*). Salah satu bentuk pelanggaran terhadap prinsip itikad baik ini adalah menyembunyikan fakta tentang kesehatan diri tertanggung dengan cara menyampaikan informasi secara tidak jujur. Pelanggaran tersebut dapat menyebabkan persoalan hukum dikemudian hari terhadap perjanjian yang telah dibuat antara tertanggung

⁸ Nanda, L, dkk. (2021). “Hambatan Pengajuan Klaim Asuransi Jiwa Disebabkan Kelalaian Pihak Pemegang Polis Terkait Dengan Kewajiban Pemberitahuan Riwayat Kesehatan (Studi Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Nomor: 005/BPSK-TT/KEP/IV/2016)”. Jurnal Kajian Hukum, No.3, halaman 600.

⁹ Ahmad, *Op.cit*, halaman 65

dengan lembaga asuransi sebagai penanggung, terutama jika terjadi klaim asuransi jiwa dari tertanggung, keluarga atau ahli warisnya. Penanggung menyatakan bahwa tertanggung tidak melaksanakan itikad baik sehingga klaim asuransi yang diajukan ditolak oleh perusahaan asuransi.¹⁰

Praktik perjanjian asuransi sering kali menunjukkan adanya ketidakseimbangan posisi antara para pihak dalam proses negosiasi, yang pada akhirnya menghasilkan perjanjian yang kurang menguntungkan bagi salah satu pihak. Keberadaan polis atau kontrak seharusnya menjadi solusi atas berbagai permasalahan yang muncul dalam kegiatan usaha. Praktik penggunaan kontrak baku atau klausula standar dalam polis justru sering menjadi sumber permasalahan dalam bisnis asuransi. Ketika kontrak baku disusun tanpa itikad baik, hal ini dapat menimbulkan kerugian bagi salah satu pihak di kemudian hari. Kondisi tersebut menegaskan bahwa prinsip itikad baik (*good faith*) memiliki peran penting dalam proses pembuatan kontrak.¹¹

Asuransi jiwa memberikan perlindungan finansial terhadap risiko kematian, dimana penerima manfaat (*beneficiary*) akan menerima sejumlah uang pertanggungan (*sum assured*) apabila tertanggung meninggal dunia dalam masa pertanggungan. Produk asuransi jiwa tidak hanya memberikan manfaat kematian, banyak produk asuransi jiwa juga menawarkan manfaat tambahan seperti perlindungan terhadap risiko kecelakaan, penyakit kritis, atau cacat total. Beberapa jenis produk asuransi jiwa yang populer di Indonesia antara lain

¹⁰ *Ibid.*, halaman 601.

¹¹ Dahlan, S., & Maria, H. (2025). "Kekuatan Hukum Hasil Mediasi dalam Sengketa Asuransi di BPSK: Tinjauan dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen". *Jurnal Hukum, Pendidikan dan Sosial Humaniora*, No.6, halaman 1-2.

asuransi jiwa berjangka (*term life insurance*), asuransi jiwa seumur hidup (*whole life insurance*), asuransi jiwa dwiguna (*endowment insurance*), dan asuransi jiwa unit link (*unit-linked insurance*).¹² Secara sederhana dapat dikatakan bahwa asuransi jiwa adalah jenis asuransi yang bertujuan untuk menanggung seseorang atau keluarga terhadap kerugian finansial yang tidak terduga lantaran tertanggung meninggal dunia.¹³

Asuransi jiwa memberikan perlindungan yang penting bagi pemegang polis, tidak jarang terjadi sengketa antara pemegang polis dan perusahaan asuransi. Sengketa dapat timbul karena berbagai alasan, seperti klaim yang ditolak, kesalahpahaman tentang syarat dan ketentuan polis, atau ketidakpuasan dengan layanan yang diberikan oleh perusahaan asuransi.

Salah satu penyebab sengketa yang sering terjadi adalah perbedaan interpretasi antara pemegang polis dan perusahaan asuransi mengenai ruang lingkup perlindungan atau pengecualian yang tercantum dalam polis. Perbedaan penafsiran sering muncul ketika perusahaan asuransi menolak klaim dengan alasan bahwa penyebab kematian tertanggung termasuk dalam pengecualian polis, sementara pemegang polis merasa bahwa klaim tersebut seharusnya valid. Sengketa juga dapat terjadi akibat keterlambatan atau penolakan pembayaran manfaat klaim oleh perusahaan asuransi yang merugikan pemegang polis atau penerima manfaat.

¹² Gomulia, *Op.cit*, halaman 921.

¹³ Erlina, B, *Op.cit*, halaman 66.

Situasi tersebut pemegang polis seringkali berada dalam posisi yang lebih lemah dibandingkan perusahaan asuransi karena kurangnya pengetahuan tentang hak-hak mereka atau keterbatasan sumber daya untuk menempuh upaya hukum. Kondisi tersebut menuntut adanya mekanisme perlindungan hukum yang memadai untuk melindungi kepentingan pemegang polis dan memastikan penyelesaian sengketa yang adil dan efisien¹⁴, diperlukan upaya pengendalian melalui kebijakan sebagai instrumen untuk mengurangi dampak negatif.¹⁵

Penyelesaian sengketa klaim asuransi pada umumnya dapat dilakukan melalui beberapa jalur, antara lain melalui pengadilan, arbitrase, maupun lembaga alternatif penyelesaian sengketa. Salah satu lembaga yang memiliki kewenangan untuk menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (selanjutnya disingkat BPSK). Penyelesaian sengketa klaim asuransi jiwa secara konvensional melalui pengadilan seringkali dianggap kurang efektif karena prosesnya yang panjang, biaya yang tinggi, serta kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur hukum. Pembentukan BPSK oleh pemerintah bertujuan sebagai salah satu alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan/non-litigasi yang diharapkan dapat memberikan solusi yang lebih cepat, murah, dan adil bagi para pihak yang bersengketa.¹⁶

¹⁴ *Ibid.*, halaman 923.

¹⁵ Padian, A.S.S., (2025), "Urgensi Penerapan Kebijakan Cukai Atas Minuman Berpemanis Dalam Kemasan (MBDK) Di Indonesia", *Jurnal Desain, Ilmu Sosial, dan Studi Humanistik*, No. 1, halaman 3.

¹⁶ Dahlan, S, *Op.cit*, halaman 3.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen memiliki peran strategis dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen, termasuk pemegang polis asuransi jiwa. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, BPSK diberi kewenangan untuk menangani dan memutus sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, termasuk perusahaan asuransi namun, implementasinya efektivitas BPSK dalam menyelesaikan sengketa klaim asuransi masih menjadi perdebatan.

BPSK seringkali menghadapi berbagai tantangan, seperti kurangnya pemahaman masyarakat terhadap fungsi dan kewenangan BPSK, keterbatasan sumber daya manusia yang kompeten di bidang asuransi, serta tumpang tindih kewenangan antara BPSK dengan lembaga lain seperti Otoritas Jasa Keuangan (selanjutnya disingkat OJK) dan Pengadilan Negeri.¹⁷ Lebih lanjut, BPSK juga menghadapi kendala dalam pelaksanaan putusan yang bersifat final dan mengikat, namun sering kali tidak diindahkan oleh pelaku usaha asuransi, sehingga menimbulkan ketidakpastian hukum bagi konsumen. Pentingnya perlindungan hukum bagi konsumen asuransi, evaluasi terhadap efektivitas prosedur penyelesaian sengketa klaim asuransi melalui BPSK menjadi sangat relevan untuk dilakukan, guna memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat meningkatkan perlindungan hukum bagi konsumen asuransi di Indonesia.

Perkembangan regulasi dan praktik perlindungan konsumen dalam industri asuransi jiwa di Indonesia menjadi dasar bagi penelitian ini untuk mengkaji

¹⁷ Rachmadi Usman, 2019, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, halaman 57.

sejauh mana hak-hak konsumen melalui BPSK dijamin dan dilindungi secara efektif. Kajian ini akan berfokus pada analisis normatif berbasis data sekunder sebagai dasar untuk merumuskan rekomendasi kebijakan yang lebih responsif terhadap kebutuhan dan perlindungan konsumen asuransi jiwa, serta dilengkapi dengan data primer hasil wawancara langsung dengan Majelis Anggota BPSK yang berfungsi sebagai data pendukung.

Penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan sistem penyelesaian sengketa klaim asuransi yang lebih efektif, serta mendukung terciptanya industri asuransi yang sehat dan terpercaya di Indonesia. Penelitian juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi para pemangku kepentingan, baik regulator, pelaku usaha asuransi, maupun masyarakat luas, dalam memahami dan mengoptimalkan peran BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa di bidang asuransi. Berdasarkan latar belakang yang sudah peneliti uraikan, maka penulis tertarik untuk memilih judul **“Efektivitas Prosedur Penyelesaian Sengketa Klaim Asuransi Jiwa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)”**.

1. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat di tarik beberapa permasalahan yang akan Menjadi pembahasan dari penelitian ini nantinya, adapun permasalahannya yaitu sebagai berikut:

- a. Bagaimana prosedur penyelesaian sengketa laim asuransi jiwa melalui BPSK di Indonesia?

- b. Bagaimana kendala pelaksanaan penyelesaian sengketa klaim asuransi jiwa melalui BPSK?
- c. Bagaimana upaya meningkatkan efektivitas penyelesaian sengketa klaim asuransi jiwa melalui BPSK?

2. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui prosedur penyelesaian sengketa klaim asuransi jiwa melalui BPSK di Indonesia.
- b. Untuk mengidentifikasi kendala pelaksanaan penyelesaian sengketa klaim asuransi jiwa melalui BPSK.
- c. Untuk mengetahui upaya meningkatkan efektivitas penyelesaian sengketa klaim asuransi jiwa melalui BPSK.

3. Manfaat Penelitian

Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang telah diuraikan diatas, diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak terkait, manfaat dari penelitian ini bermanfaat baik secara teoritis maupun praktis. Manfaat tersebut antara lain sebagai berikut:

- a. Secara teoritis dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dengan memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu hukum, khususnya di bidang hukum perlindungan konsumen dan penyelesaian sengketa asuransi. Pemahaman terhadap prosedur penyelesaian sengketa diharapkan dapat memperkaya literatur hukum yang ada. Hasil penelitian

ini juga dapat menjadi bahan referensi bagi mahasiswa, akademisi, maupun peneliti lain yang ingin mengkaji lebih lanjut mengenai perlindungan konsumen dan mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan.

- b. Secara praktis dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat pemahaman bagi masyarakat agar mengetahui hak dan cara menyelesaikan sengketa klaim asuransi jiwa melalui BPSK. Selain itu, hasil penelitian ini bisa menjadi masukan bagi BPSK untuk memperbaiki kendala yang ada, menjadi pertimbangan bagi perusahaan asuransi agar lebih bertanggung jawab, serta memberi masukan bagi pemerintah dalam menyusun kebijakan yang lebih efektif demi perlindungan konsumen dalam meningkatkan efektivitas penyelesaian sengketa klaim asuransi.

B. Definisi Operasional

Kerangka konseptual, juga dikenal sebagai definisi operasional, akan menguraikan konsep tertentu yang kemudian akan diperiksa. Berdasarkan dari judul penelitian: Efektivitas Prosedur Penyelesaian Sengketa Klaim Asuransi Jiwa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Terdapat definisi operasional dalam penelitian ini dijabarkan sebagai berikut:

1. Efektivitas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah tingkat keberhasilan suatu prosedur atau mekanisme dalam mencapai tujuan yang diharapkan. Dalam konteks penelitian ini, efektivitas dilihat dari sejauh mana prosedur penyelesaian sengketa klaim asuransi jiwa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (selanjutnya disingkat BPSK) dapat berjalan dengan cepat, tepat, sederhana, serta mampu memberikan kepastian hukum dan

perlindungan kepada para pihak yang bersengketa. Efektivitas diukur dari indikator seperti kecepatan proses, keadilan putusan, kemudahan akses bagi masyarakat, dan kebermanfaatan hasil penyelesaian sengketa. Achmad Ali berpendapat bahwa Ketika ingin mengetahui sejauh mana efektivitas dari hukum, maka pertama-tama harus dapat mengukur “sejauh mana aturan hukum itu ditaati atau tidak ditaati”. lebih lanjut Achmad Ali pun mengemukakan bahwa pada umumnya faktor yang banyak mempengaruhi efektivitas suatu perundang-undangan adalah profesional dan optimal pelaksanaan peran, wewenang dan fungsi dari penegak hukum, baik didalam menjelaskan tugas yang dibebankan terhadap diri mereka maupun dalam menegakkan perundang-undangan tersebut.”¹⁸

2. Prosedur penyelesaian sengketa yang dimaksud dalam penelitian ini adalah serangkaian langkah hukum dan non-hukum yang dilaksanakan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau selanjutnya disingkat BPSK untuk menyelesaikan perselisihan antara konsumen dengan pelaku usaha, dalam hal ini terkait klaim asuransi jiwa. Prosedur tersebut meliputi tahap pengaduan, pemeriksaan, mediasi, arbitrase, konsiliasi, hingga keluarnya putusan yang memiliki kekuatan hukum. Fokus penelitian diarahkan pada bagaimana prosedur ini diterapkan dalam praktik, serta sejauh mana tahapan-tahapan tersebut efektif dalam menyelesaikan sengketa klaim asuransi jiwa.

¹⁸ Rahmi, R. (2020). “Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Quasi Yudisial di Indonesia”, Jurnal Bina Mulia Hukum, No.1, halaman 30.

3. Sengketa klaim asuransi jiwa dalam penelitian ini dimaknai sebagai perselisihan yang timbul antara pemegang polis atau ahli waris dengan perusahaan asuransi jiwa akibat adanya penolakan, penundaan, atau ketidakjelasan pembayaran klaim. Sengketa ini bisa disebabkan oleh perbedaan tafsir isi polis, dugaan wanprestasi, atau tidak terpenuhinya syarat-syarat pengajuan klaim. Penelitian ini membatasi kajian hanya pada sengketa klaim asuransi jiwa yang penyelesaiannya dilakukan melalui BPSK, bukan melalui pengadilan maupun lembaga alternatif lainnya.
4. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah Badan yang oleh aturan perundang-undangan diberi tugas dan wewenang untuk melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen.¹⁹ BPSK merupakan suatu Lembaga khusus yang dibentuk pemerintah berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Tugas utama BPSK yaitu menyelesaikan perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha yang sesuai dengan ketentuan Pasal 23 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa dalam hal pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti kerugian atas tuntutan konsumen, maka diberikan hak untuk menggugat pelaku usaha dan menyelesaikan perselisihan yang timbul melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau dengan cara mengajukan gugatan kepada badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.²⁰ BPSK dalam penelitian ini,

¹⁹ Anjani, S. dkk. (2024). "Kewenangan BPSK dan BMAI Dalam Menyelesaikan Sengketa Asuransi Antara Perusahaan Asuransi dan Pemegang Polis Asuransi". *Jurnal Normatif*, halaman 395.

²⁰ Rahmi, R. *Op.cit.*, halaman 20.

dipahami sebagai lembaga quasi peradilan yang berperan menyelesaikan sengketa klaim asuransi jiwa antara konsumen (tertanggung atau ahli waris) dengan perusahaan asuransi jiwa melalui mekanisme mediasi, arbitrase, atau konsiliasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji efektivitas prosedur penyelesaian sengketa klaim asuransi jiwa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai Tingkat keberhasilan tahapan pengaduan, pemeriksaan, mediasi/konsiliasi dan putusan BPSK dalam memberikan penyelesaian yang cepat, sederhana, adil serta mampu memberikan kepastian hukum dan perlindungan bagi para pihak yang bersengketa.

C. Keaslian Penelitian

Penelitian ini didasarkan pada penelitian sebelumnya yang memiliki tema yang hampir sama, tetapi berbeda dalam substansi, pembahasan, dan objeknya. penelitian dengan judul “Efektivitas Prosedur Penyelesaian Sengketa Klaim Asuransi Jiwa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)”. Penelitian ini bersifat orisinal/asli baik dari aspek substansi, pembahasan, maupun Kesimpulan para peneliti sebelumnya.

Penelitian terdahulu yang relevan dengan kajian ini mencakup beberapa judul penelitian, yaitu Skripsi Mimi Khairina NPM: 1410012111124, mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta Padang, Tahun 2018 yang berjudul “Penolakan Klaim Asuransi Jiwa Sebagai Jaminan Kredit Oleh PT. Asuransi Cigna Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota

Padang”. Adapun permasalahan yang diangkat dalam penulisan tersebut ialah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah proses penyelesaian sengketa konsumen antara pihak penggugat dengan PT. Asuransi Cigna di BPSK Kota Padang?
2. Apakah dasar pertimbangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang mengabulkan gugatan Penggugat?

Penelitian ini membahas sengketa penolakan klaim asuransi jiwa kredit yang diselesaikan melalui BPSK Kota Padang, serta pertimbangan BPSK dalam memutus perkara. Perbedaannya dengan penelitian yang sedang dilakukan adalah penelitian ini lebih sempit karena hanya membahas penolakan klaim kredit pada satu Perusahaan tertentu, sedangkan penelitian peneliti lebih luas karena meneliti efektivitas prosedur penyelesaian sengketa klaim asuransi jiwa secara umum melalui BPSK.

Penelitian lain dilakukan oleh Muhammad Ependi Tanjung, NPM 2006200063, mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Tahun 2024, dengan judul “Efektivitas Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen Secara Mediasi Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan”. Adapun permasalahan yang diangkat dalam penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaturan penyelesaian sengketa konsumen secara mediasi melalui BPSK?
2. Bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa konsumen secara mediasi melalui BPSK Kota Medan?

3. Bagaimana peran BPSK Kota Medan dalam memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan?

Penelitian ini membahas mengenai efektivitas penyelesaian sengketa konsumen secara umum melalui mekanisme mediasi di BPSK. Perbedaan dengan penelitian peneliti adalah penelitian ini lebih menitikberatkan pada sengketa konsumen secara luas sedangkan penelitian dilakukan peneliti lebih spesifik pada efektivitas prosedur penyelesaian sengketa klaim asuransi jiwa melalui BPSK.

Adapun Elphan Kumbara NPM: 1406200319, mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Tahun 2018 yang berjudul “Analisis Hukum Atas Penolakan Klaim Asuransi Jiwa (Studi AJB Bumi Putra 1912)”. Permasalahan yang diangkat dalam penulisan tersebut ialah sebagai berikut:

1. Bagaimana prosedur perjanjian asuransi jiwa antara Perusahaan asuransi dengan nasabah?
2. Bagaimana tanggung jawab Perusahaan asuransi jiwa terhadap klaim asuransi nasabah?
3. Bagaimana perlindungan hukum bagi nasabah apabila Perusahaan asuransi tidak membayar klaim asuransi?

Penelitian ini mengkaji permasalahan penolakan klaim asuransi jiwa oleh Perusahaan asuransi serta bentuk perlindungan hukum bagi nasabah. perbedaannya dengan penelitian peneliti adalah penelitian tersebut hanya fokus pada penolakan klaim oleh satu Perusahaan asuransi tertentu sedangkan

penelitian yang dilakukan peneliti lebih menitikberatkan pada efektivitas prosedur penyelesaian sengketa klaim asuransi jiwa melalui BPSK.

Penelitian peneliti berbeda dengan penelitian-penelitian terdahulu dan memiliki keaslian tersendiri, karena secara khusus meneliti efektivitas prosedur penyelesaian sengketa klaim asuransi jiwa melalui BPSK. Penelitian ini adalah asli dan bukan merupakan plagiat, melainkan hasil pemikiran peneliti sendiri yang disusun secara ilmiah berdasarkan kajian Pustaka.

D. Metode Penelitian

Secara umum metode penelitian sebagai sarana ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu yang kegiatan sistematis didalam sebuah penelitian yang dimulai dari mencari data, mengolah data, menganalisis data yang hasilnya dapat dipertanggungjawabkan.²¹ Metode penelitian hukum merujuk pada serangkaian langkah sistematis yang digunakan untuk mempelajari objek atau topik permasalahan hukum tertentu dengan tujuan untuk menemukan jawaban yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Penelitian ini sendiri merupakan proses terstruktur dalam pengumpulan dan analisis data untuk mencapai tujuan tertentu. Berdasarkan pengertian ini, dapat disimpulkan bahwa metode penelitian adalah cara yang digunakan untuk memecahkan masalah atau mengembangkan pengetahuan melalui prosedur ilmiah yang terukur.²² Berdasarkan uraian terhadap metode penelitian yang akan diteliti pada penelitian ini ialah sebagai berikut:

²¹ Muhammad Ramadhan, 2021, *Metode Penelitian*, Surabaya: Cipta Media Nusantara, halaman 1.

²² Eka Nam Sihombing dan Chintya Haditia, 2022, *Penelitian Hukum*, Malang: Setarra Press, Halaman 9.

1. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu jenis penelitian hukum normatif – empiris. Penelitian hukum normatif-empiris (terapan), merupakan penelitian yang mengkaji pelaksanaan atau implementasi ketentuan hukum positif (perundang undangan) secara *in action* (faktual) pada suatu setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat. Pengkajian tersebut bertujuan untuk memastikan apakah hasil penerapan hukum pada peristiwa hukum *in concreto* sesuai atau tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan.²³ Penelitian ini pengkajian dilakukan terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 serta peraturan yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan, yang kemudian dikaitkan dengan hasil wawancara mengenai pelaksanaan penyelesaian sengketa klaim asuransi jiwa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen untuk menilai kesesuaian antara norma dan praktiknya.

2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian yang diterapkan pada penelitian ini adalah deskriptif analisis yang menggunakan jenis penelitian hukum normatif – empiris. setiap data yang diperoleh secara baik akan langsung diolah dan dianalisis dengan tujuan untuk mempelajari maksud dari penelitian ini. penelitian deskriptif analitis adalah

²³ Muhaimin, 2020, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram: Mataram University Press, halaman 115.

menggambarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku atau hukum positif dikaitkan dengan teori hukum dan praktek pelaksanaan hukum positif yang terdapat didalam masyarakat.²⁴

3. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian hukum normatif-empiris merupakan modifikasi pendekatan yang digunakan dalam penelitian hukum normatif dengan penelitian hukum empiris. Penelitian hukum normatif-empiris yang menjadi fokus kajiannya norma hukum dan penerapan hukum dalam masyarakat.²⁵

Metode pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan peraturan perundang-undangan (*statue approach*), pendekatan konseptual, dan pendekatan sosiologi hukum. Pendekatan peraturan-undangan dilakukan dengan menelaah ketentuan dalam Perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan penyelesaian sengketa di sektor asuransi. Pendekatan konseptual digunakan untuk mengkaji konsep perlindungan hukum dan efektivitas penyelesaian sengketa. Pendekatan sosiologi hukum digunakan untuk menganalisis implementasi ketentuan tersebut dalam praktik penyelesaian sengketa klaim asuransi jiwa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai lembaga yang berwenang menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan.

²⁴ Bambang Sunggono, 2015, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, halaman 40.

²⁵ Wiwik Sri Widiarty, 2014, *Buku Ajar Metode Penelitian Hukum*, Yogyakarta: Publika Global Media, halaman 160.

4. Sumber Data

Sumber yang digunakan sebagai data dari penelitian ini adalah:

- 1) Data yang bersumber dari Hukum Islam tersebut lazim disebut pula sebagai data kewahyuan.²⁶ Data kewahyuan merupakan data yang sumbernya berasal dari ayat suci umat Islam dalam penelitian ini yaitu QS. Al-Maidah, 5:1, QS. An-Nisa, 4:58 dan HR. Ibnu Majah dan Ahmad.
- 2) Data Sekunder merupakan data yang sumbernya diperoleh dari bahan kepustakaan. publikasi tentang hukum meliputi buku-buku teks, dokumen-dokumen resmi, jurnal dan sebagainya. adapun data sekunder dibagi menjadi 3 yaitu:
 - a) Bahan hukum primer, yaitu (*primary sources or authorities*) yakni bahan hukum yang berasal dari aturan-aturan hukum yang terdapat pada berbagai peraturan perundang-undangan seperti Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Keputusan Presiden, Putusan Mahkamah Agung²⁷ seperti pada Kitab Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yaitu kesepakatan, kecakapan, hal tertentu, dan kausa yang diperbolehkan, Peraturan OJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, Undang-Undang Nomor 8 Tahun

²⁶ Faisal dkk, 2023, *Pedoman Penulisan dan Penyelesaian Tugas Akhir Mahasiswa*, Medan: Pustaka Prima, Halaman 8.

²⁷ Tiyas Vika Widyastuti, Achmad Irwan Hamzani, Fajar Dian Aryani, 2024, *Metodologi Penelitian Dan Penulisan Bidang Ilmu Hukum Teori Dan Praktek*. Medan: PT Media Penerbit Indonesia, halaman 17.

1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001.

- b) Bahan Hukum Sekunder, dalam penelitian hukum adalah data yang diperoleh dari hasil penelaahan kepustakaan atau penelaahan terhadap berbagai literatur atau bahan pustaka yang berkaitan dengan masalah atau materi penelitian²⁸ yang terdiri dari buku hukum, jurnal hukum yang berisi prinsip-prinsip dasar (asas hukum), pandangan para ahli hukum (doktrin), hasil penelitian hukum, kamus hukum, ensiklopedia hukum²⁹ yang berhubungan dengan permasalahan yang diajukan yang sesuai dengan judul penelitian.
 - c) Bahan Hukum Tersier yaitu berupa bahan-bahan hukum pendukung yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder seperti kamus hukum, internet dan sebagainya untuk mencari pengertian-pengertian yang sulit diartikan dan ada hubungannya dengan permasalahan yang sesuai dengan permasalahan yang sesuai dengan judul penelitian ini.
- 3) Data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh peneliti secara langsung dari objeknya atau yang diperoleh langsung dari lapangan.³⁰ Data primer yang diperoleh secara langsung dari lapangan

²⁸ Sigit Sapto Nugroho, Anik Tri Haryani, Farkhani, 2020, *Metodologi Riset Hukum*. Sukaharjo: Oase Pustaka, halaman 67.

²⁹ Muhaimin, *Op. Cit*, halaman 60.

³⁰ Ida Hanifah dkk. 2018. *Pedoman Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa*. Medan: FH. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, halaman 20.

melalui kegiatan wawancara dan observasi terhadap pihak BPSK serta para pihak yang bersengketa. Data primer dalam penelitian ini digunakan sebagai pendukung dan pelengkap data sekunder guna memperkuat hasil analisis hukum.

5. Alat Pengumpulan Data

Alat Pengumpul data yang diperlukan dalam penelitian yaitu studi kepustakaan (*library research*) dan studi lapangan (*field research*). Studi kepustakaan dilakukan dengan cara mencari dan mengkaji data berupa peraturan perundang-undangan, karya ilmiah, buku-buku serta bahan hukum lainnya yang relevan dengan topik penelitian, termasuk sumber yang diperoleh melalui internet.³¹

Studi lapangan dilakukan dengan cara terjun langsung ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk memperoleh data primer. Penelitian lapangan dilakukan melalui wawancara mendalam dengan informan terkait di BPSK Kota Medan. Wawancara mendalam merupakan proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara.³² Teknik pengambilan informan yang digunakan adalah *purposive sampling* dan *snowball sampling*. *Purposive sampling* dilakukan dengan memilih informan berdasarkan kriteria tertentu yang dipandang menguasai dan memahami fokus penelitian.³³ *Snowball*

³¹ *Ibid.*, halaman 21

³² Sugiyono, 2017, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, halaman 137.

³³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Ibid.*, halaman 118.

sampling dilakukan dengan meminta informan yang sudah dipilih untuk merekomendasikan informan lain yang sesuai.³⁴ *Snowball sampling* dilakukan dengan meminta informan yang sudah dipilih untuk merekomendasikan informan lain yang sesuai.³⁵ Karakteristik informan penelitian ini diantaranya yaitu anggota majelis BPSK Kota Medan. Anggota majelis dipilih karena mereka yang bertugas memeriksa, mengadili dan memutuskan kasus sengketa konsumen di BPSK. Anggota majelis dapat memberi keterangan proses persidangan dan pengambilan putusan.

6. Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan dalam penelitian yang berupa melakukan kajian atau telaah terhadap hasil pengolahan data yang dibantu dengan teori-teori yang telah didapatkan sebelumnya, sebagai kegiatan memberikan telaah, yang dapat berarti menentang, mengkritik, mendukung, menambah atau memberi komentar dan kemudian membuat suatu kesimpulan terhadap hasil penelitian dengan pikiran sendiri dan bantuan teori yang telah dikuasainya.³⁶

Analisa data dalam penelitian ini dilakukan secara analisis kualitatif yang menghasilkan penelitian yang menghasilkan data deskriptif nyata baik dalam bentuk tertulis maupun perilaku. Sederhananya, analisis kualitatif dimasukkan ke dalam penelitian dengan menggunakan data yang diperoleh untuk menyajikan, menjelaskan, menarik kesimpulan, dan memecahkan masalah yang berkaitan dengan tema penelitian.

³⁴ *Ibid.*, halaman 124.

³⁵ *Ibid.*, halaman 125.

³⁶ Sigit Sapto Nugroho, Anik Tri Haryani, Farkhani, *Op Cit.*, halaman 93.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penyelesaian Sengketa Konsumen

Definisi sengketa konsumen menurut Shidarta, sengketa konsumen adalah perselisihan yang berkaitan dengan pelanggaran konsumen. Ruang lingkungnya mencakup semua bidang hukum, perdata, pidana, dan administrasi publik. Sehubungan dengan hal tersebut istilah “sengketa konsumen komersial” tidak digunakan, karena istilah “sengketa konsumen komersial” terkesan lebih sempit, hanya mencakup aspek perdata.³⁷ Konsumen adalah setiap orang pemakai atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk.³⁸

M. Najib Ibrahim berpendapat bahwa sengketa konsumen merupakan perselisihan antara pelaku usaha dan konsumen akibat tidak terpenuhinya hak dan kewajiban para pihak dalam hubungan hukum antara keduanya baik dalam transaksi barang dan/atau jasa³⁹ sedangkan menurut Celina Tri Siwi Kristiyanti, sengketa konsumen adalah pertentangan atau perselisihan antara konsumen dengan pelaku usaha disebabkan adanya wanprestasi atau cidera janji yang dilakukan oleh pelaku usaha terhadap jasa atau barang yang dibelinya.⁴⁰

³⁷ Bustamar, (2020), “Sengketa Konsumen dan Teknis Penyelesaiannya Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen”, *Juris*, No. 1, halaman 38.

³⁸ Padian, A.S.S., (2023), “Penegakan Hukum terhadap Pengedar Kosmetik Illegal oleh Pihak Kepolisian”, *Jurnal Penelitian*, No. 3, halaman 5.

³⁹ M. Najib, I, 2016, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Malang: Setara Press, halaman 97.

⁴⁰ Celina, T.S.K., 2022, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, halaman 103.

Beragam definisi para ahli menunjukkan bahwa sengketa konsumen merupakan perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha terkait barang dan/atau jasa konsumsi yang timbul akibat pelanggaran hak serta tidak terpenuhinya kewajiban para pihak, baik secara kontraktual maupun menurut regulasi perlindungan konsumen, yang pada akhirnya menimbulkan kerugian bagi konsumen.⁴¹

Al-Qur'an tidak secara eksplisit menyebut istilah sengketa konsumen, namun dalam konteks penyelesaian sengketa konsumen, beberapa ayat Al-Qur'an memberikan landasan moral yang kuat.

Misalnya, QS. Al-Hujurat [49]: 10 yang berbunyi:

تُرْحَمُونَ لَعَلَّكُمْ اللَّهُ وَاتَّقُوا أَخَوِيكُمْ بَيْنَ فَاصِلِحُوا إِخْوَةَ الْمُؤْمِنُونَ إِنَّمَا

Artinya: Sesungguhnya orang-orang mukmin itu bersaudara, karena itu damaikanlah antara kedua saudaramu (yang bertikai) dan bertakwalah kepada Allah agar kamu dirahmati

Ayat ini menekankan pentingnya mendamaikan pihak-pihak yang berselisih, yang sejalan dengan prinsip penyelesaian sengketa secara damai.

Selain itu, QS. An-Nisa' [4]: 58 yang berbunyi:

عَمَّاذِ اللَّهِ إِنَّ ۖ بِالْعَدْلِ تَحْكُمُوا أَنْ النَّاسِ بَيْنَ حَكْمَتُمْ وَإِذَا أَهْلَهَا إِلَى الْأَمْنِ تُؤَدُّوا أَنْ يَأْمُرَكُمْ اللَّهُ إِنَّ

8. ۞ بِصِيرًا سَمِيعًا كَانَ اللَّهُ إِنَّ ۖ بِهِ يَعِظُكُمْ

Artinya: Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan Amanah kepada pemiliknya. Apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaklah kamu tetapkan secara adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang paling baik kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.

⁴¹ Abd. H, 2018, Hak-Hak Konsumen, Bandung: Nusa Media, halaman 74.

Ayat ini menegaskan bahwa dalam menetapkan hukum, harus dilakukan dengan adil dan tanpa memihak. Hal ini relevan dengan prinsip keadilan dalam putusan sengketa konsumen.

Terakhir, QS. An-Nisā' [4]: 35 yang berbunyi:

إِنَّ ۙ هُمَا بَيْنَدَ ٱللَّهِ يُوقَىٰ إِصْلَاحًا يُرِيدَ ۙ إِن ۙ أَهْلَهَا مِّنْ وَحَكْمًا ۙ أَهْلِهِ مِّنْ حَكْمًا فَٱبْعَثُوا بَيْنَهُمَا شِفَاقَ ۙ خِفْتُمْ وَ ۙ إِن ۙ خَبِيرًا ۙ عَلِيمًا ۙ كَانَ ۙ ٱللَّهُ

Artinya: Jika kamu (para wali) khawatir terjadi persengketaan di antara keduanya, utuslah seorang juru damai dari keluarga laki-laki dan seorang juru damai dari keluarga perempuan. Jika keduanya bermaksud melakukan islah (perdamaian), niscaya Allah memberi taufik kepada keduanya. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui lagi mahateliti.

Ayat ini menunjukkan pentingnya peran penengah atau arbitrase dalam menyelesaikan perselisihan, yang juga relevan dengan mekanisme arbitrase dalam sengketa konsumen.

1. Gugatan Atas Pelanggaran Hak Konsumen

Ketentuan Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Gugatan terhadap masalah pelanggaran hak konsumen perlu dilakukan karena posisi konsumen dan pelaku usaha sama-sama berada di mata hukum.

Terdapat empat kelompok penggugat yang bisa mengajukan gugatan atas pelanggaran yang dilakukan pelaku usaha sebagai berikut:

- a. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan.

- b. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama.
- c. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya.
- d. Pemerintah dan/atau instansi terkait yang jika barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

Gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen Lembaga perlindungan konsumen swadaya Masyarakat atau pemerintah diajukan kepada peradilan umum.

2. Bentuk Penyelesaian Sengketa Konsumen

Indonesia menyediakan tiga saluran penyelesaian sengketa konsumen yaitu penyelesaian langsung dengan pelaku usaha, melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), dan melalui pengadilan umum. Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Namun, dalam praktiknya, rata-rata waktu penyelesaian sengketa melalui BPSK berkisar antara 6 hingga 12 bulan, dan bahkan bisa lebih lama

jika dilakukan tindakan hukum lebih lanjut.⁴² Berdasarkan ketentuan ini, bisa dikatakan bahwa ada dua bentuk penyelesaian sengketa konsumen, yaitu melalui jalur pengadilan atau di luar jalur pengadilan.

- a. Melalui Pengadilan, Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu kepada ketentuan peradilan umum yang berlaku di Indonesia. Dimana masing-masing pihak yang bersengketa mempunyai kesempatan untuk mengajukan tuntutan dan keberatan.⁴³ Pasal 6 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa yaitu, Para pihak dapat menyelesaikan perselisihan perdata atau perselisihan dengan itikad baik melalui alternatif penyelesaian perselisihan berdasarkan mengesampingkan mediasi melalui proses peradilan di pengadilan negeri. Penyelesaian sengketa melalui litigasi merupakan langkah terakhir (*ultimum remedium*) yang hanya ditempuh apabila seluruh mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan tidak mencapai hasil. Berdasarkan pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa sengketa merupakan suatu proses hukum yaitu penyelesaian permasalahan di pengadilan.
- b. Melalui luar pengadilan, Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk

⁴² Indri, Y.D., & Padian, A.S.S. (2026). "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce (Studi Perbandingan Indonesia & Thailand)". Awang Long Jurnal Hukum, No. 2, halaman 643.

⁴³ Susanti. Adi Nugroho, 2017, *Penyelesaian Sengketa Arbitrase dan Penerapan Hukumnya*, Jakarta: Kencana, halaman 64.

menjamin tidak akan terjadinya kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. Upaya penyelesaian perselisihan antar para pihak para pihak yang bersengketa dapat memilih sendiri cara penyelesaian perselisihannya menurut kesepakatan para pihak, yang menurutnya para pihak dapat menyelesaikan suatu sengketa di luar pengadilan (non-litigasi), yang biasa disebut dengan alternatif penyelesaian sengketa (ADR), selain melalui proses pengadilan.⁴⁴ Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang. Berdasarkan Pasal 45 ayat (4) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.” Konsumen yang ingin menyelesaikan sengketa konsumen dengan cara non-pengadilan bisa melakukan alternatif sesuai resolusi masalah (ADR) ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (selanjutnya disingkat LPKSM), Direktorat Perlindungan Konsumen di bawah Departemen Perdagangan, atau lembaga lain yang berwenang. Alternatif penyelesaian sengketa dapat menjadi pilihan yang sangat baik bagi pihak-pihak yang bersengketa namun tidak mau atau tidak mampu mengeluarkan terlalu banyak uang untuk penyelesaian sengketa, dan hal ini

⁴⁴ Rachmadi Usman, 2018, *Mediasi di Pengadilan*, Jakarta: Sinar Grafika, halaman 8.

juga merupakan pilihan yang sangat tepat jika para pihak menginginkan terjaminnya kerahasiaan dalam penyelesaian sengketa tanpa harus melalui pengadilan, penyelesaian sengketa ini tentu saja tidak akan memakan waktu lama, bahkan relatif singkat. selain itu, hasil penyelesaian sengketa ini sama-sama menguntungkan.⁴⁵

3. Tahap dan Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen

Penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan di luar jalur pengadilan, khususnya melalui perantara BPSK. Penyelesaian masalah sengketa konsumen melalui badan ini sangat murah, cepat, sederhana, dan tidak berbelit-belit. Prosedur untuk menyelesaikan sengketa di BPSK sangat mudah, konsumen yang bersengketa dengan pelaku usaha bisa datang langsung ke BPSK Provinsi, yaitu dengan membawa surat permohonan penyelesaian sengketa, mengisi formulir pengaduan, dan menyerahkan berkas. BPSK kemudian mengundang para pihak yang sedang bersengketa untuk dilakukan pemeriksaan pra-sidang. BPSK memiliki kewenangan untuk melakukan pemeriksaan atas keterangan pelaku usaha dan konsumen dalam laporan yang diajukan oleh konsumen. Tahap tersebut, akan ditentukan apakah sengketa dapat diselesaikan dengan jalan damai atau jalur lainnya. Jika tidak ditempuh jalur damai, ada tiga tata cara penyelesaian sengketa berdasarkan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 sebagai berikut:

⁴⁵ Frans Hendra Winarta, 2018, *Hukum Penyelesaian Sengketa Arbitrase Internasional dan Nasional*, Jakarta: Sinar Grafika Offset, halaman 9

a. Konsiliasi

Pasal 1 angka 9 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tersebut menjelaskan bahwa konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan peran aktif BPSK untuk mempertemukan pihak-pihak yang bersengketa, dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Penyelesaian dengan cara ini dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh majelis yang bertindak pasif sebagai pihak ketiga (konsiliator) dengan membantu mencari Solusi namun putusan akhir tetap di tangan para pihak.⁴⁶ Hasil musyawarah adalah kesepakatan antara konsumen dan entitas bisnis yang berselisih, yang kemudian dibuat dalam bentuk perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh pihak-pihak yang berselisih dan diserahkan kepada keputusan dewan BPSK untuk memperkuat perjanjian tersebut.⁴⁷

b. Mediasi

Penyelesaian sengketa dengan cara mediasi berdasarkan Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa mediasi merupakan proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantara BPSK sebagai penasehat, dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Penyelesaian dengan cara ini dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh majelis yang bertindak aktif sebagai mediator. Mediator

⁴⁶ Hasil wawancara dengan Ferdinan Martin Sinaga selaku Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan, pada hari Kamis, tanggal 29 Januari, Tahun 2026, di BPSK Kota Medan.

⁴⁷ Abdul. H, *Op.cit*, halaman 85.

memfasilitasi kegiatan musyawarah antara para pihak, yang mengarah pada kesepakatan yang ditandatangani oleh para pihak yang bersengketa dan diserahkan kepada dewan BPSK untuk diratifikasi. Cara mediasi ini hampir sama dengan cara konsiliasi, yang membedakannya adalah kalau mediasi disampingi oleh majelis yang aktif, sedangkan cara konsiliasi didampingi oleh majelis yang pasif.⁴⁸

c. Arbitrase

Pasal 1 angka 11 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa arbitrase adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar peradilan yang dalam ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian kepada BPSK. Proses yang lebih formal di mana majelis arbitrase BPSK akan memutuskan sengketa secara final dan mengikat (kecuali ada keberatan).⁴⁹ Cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase ini berbeda dengan dua cara sebelumnya. Cara arbitrase, badan atau majelis yang dibentuk BPSK bersikap aktif dalam mendamaikan pihak-pihak yang bersengketa jika tidak tercapai kata sepakat di antara mereka. Hal pertama yang dilakukan adalah badan ini memberikan penjelasan kepada pihak-pihak yang bersengketa perihal perundang-undangan yang berkenaan dengan hukum perlindungan konsumen. Lalu masing-masing pihak yang bersengketa diberikan kesempatan yang sama untuk menjelaskan apa saja yang dipersengketakan. Keputusan dalam proses penyelesaian sengketa ini

⁴⁸ *Ibid.*

⁴⁹ Hasil wawancara dengan Ferdinan Martin Sinaga selaku Anggota BPSK, pada hari Kamis, tanggal 29 Januari, Tahun 2026, di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan.

berada dalam kewenangan penuh badan yang dibentuk oleh BPSK. Keuntungan menyelesaikan sengketa melalui arbitrase adalah bahwa keputusan tersebut segera, final, dan memiliki kekuatan hukum permanen serta mengikat para pihak. Putusan arbitrase ini memiliki kekuatan eksekusi, jadi jika pihak yang kalah tidak secara sukarela mematuhi keputusan tersebut, pihak yang menang dapat meminta penegakan melalui pengadilan.⁵⁰

4. Jangka Waktu Penyelesaian Sengketa

Penyelesaian sengketa konsumen perlu dibuat dalam suatu perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh kedua belah pihak yang bersengketa dan diperkuat dengan keputusan BPSK. Penyelesaian sengketa harus diselesaikan selambat-lambatnya dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja sejak permohonan diterima.

Kondisi ketika kedua belah pihak belum bisa menerima hasil keputusan penyelesaian sengketa dengan cara arbitrase, mereka bisa mengajukan keberatan atau tuntutan kepada pengadilan negeri dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak adanya pemberitahuan putusan badan atau majelis diterima oleh para pihak yang bersengketa. Tuntutan dari kedua belah pihak yang tengah bersengketa akan dipenuhi jika memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. Surat atau dokumen diberikan ke pengadilan adalah diakui atau dituntut sah/palsu.
- b. Dokumen penting ditemukan dan disembunyikan oleh lawan.

⁵⁰ Abdul. H, *Op.cit*, halaman 86.

- c. Penyelesaian dilakukan melalui suatu tipuan pihak dalam investigasi permasalahan di pengadilan.

Pengadilan negeri wajib menyelesaikan masalah tersebut dalam jangka waktu 21 (dua puluh satu) hari. Jika ternyata kedua belah pihak masih belum puas dengan keputusan yang dikeluarkan, mereka mendapat kesempatan untuk mendapatkan penyelesaian hukum dari pengadilan tinggi wajib selama 14 (empat belas) hari, kemudian pengadilan tinggi wajib menyelesaikan masalah tersebut dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari.⁵¹

5. Tata Cara Permohonan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Konsumen yang merasa hak-haknya telah dirugikan bisa mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen ke sekretariat BPSK. Pelaku usaha juga bisa melakukan hal yang sama. Surat permohonan tersebut bisa berupa permohonan secara tertulis atau secara lisan. Permohonan tersebut juga bisa diajukan oleh ahli waris dan kuasanya, jika ternyata konsumen yang bersangkutan telah meninggal dunia, sedang sakit, telah lanjut usia, belum dewasa, atau orang yang berkewenangan asing.

Permohonan yang dibuat secara tertulis akan diberikan bukti tanda terima oleh sekretariat BPSK, sedangkan permohonan yang dibuat secara lisan akan dicatatkan dalam suatu formulir permohonan yang telah disediakan dengan dibubuhi tanda tangan atau cap jempol konsumen yang bersangkutan atau yang

⁵¹ Hasil wawancara dengan Ferdinan Martin Sinaga selaku Anggota BPSK, pada hari Kamis, tanggal 29 Januari, Tahun 2026, di Badan Penyelesaian Sengketa Kosnumen Kota Medan.

mewakilinya. Berkas permohonan yang telah dicatatkan oleh sekretariat BPSK kemudian ditulis tanda dan nomor registrasi.

Permohonan penyelesaian sengketa konsumen sebaiknya memang diajukan secara tertulis dengan memenuhi beberapa persyaratan yang telah ditetapkan, karena bisa diajukan tidak memenuhi persyaratan yang dimaksud. Jika permohonan sudah diajukan, BPSK bisa menolak permohonan tersebut berikut ini persyaratan yang dimaksud.

- a. Nama dan alamat lengkap konsumen (bisa ahli waris atau kuasanya yang disertai dengan surat kuasa bermaterai).
- b. Nama dan alamat pelaku usaha.
- c. Rincian barang/jasa yang diadukan.
- d. Bukti perolehan barang/jasa seperti bon, faktur, kuitansi, dan dokumen pembuktian lainnya (jika ada).
- e. Keterangan tempat, waktu, dan tanggal diperolehnya barang/jasa tersebut.
- f. Saksi yang mengetahui barang/jasa tersebut diperoleh (jika ada).
- g. Foto-foto barang dan kegiatan pelaksanaan jasa (jika ada).⁵²

B. Klaim

Klaim adalah suatu fungsi terpenting dari perusahaan asuransi. Klaim dikatakan sah yaitu dibayar dengan sesegera mungkin dan sepenuhnya. Klaim adalah suatu tuntutan kepada perusahaan atas suatu hak yang telah ada dalam perjanjian yang ditentukan sebelumnya terpenuhi⁵³ perjanjian satu dari dua

⁵² Abdul. H, *Op.cit*, halaman 87.

⁵³ Widia, A, dkk. (2023). "Tinjauan Indikator-indikator Pemenuhan Klaim dalam Proses Klaim Asuransi Jiwa pada PT. Prudential Life Assurance Syariah Cabang Binjai Kota". Jurnal Penelitian dan Karya Ilmiah, No. 6, halaman 9.

pihak yang mempunyai ikatan, agar hak nya terpenuhi. Satu dari dua pihak yang melakukan perjanjian tersebut akan mengajukan klaimnya kepada pihak lainnya sesuai dengan perjanjian yang disepakati bersama oleh kedua pihak.

Pada manajemen klaim terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan, antara lain:

1. Adanya dua belah pihak yang telah melakukan perjanjian, hal ini memberikan gambaran jelas siapa yang memiliki hak serta kewajiban.
2. Adanya perjanjian yang resmi antara kedua pihak terhadap perjanjian yang mereka sepakati Bersama, ikatan tersebut meliputi saling percaya, saling mengikat secara etis, dan secara hukum.
3. Adanya *Informed Consent* yang artinya kedua pihak memahami aspek yang telah mengikat mereka.
4. Dokumentasi dari pernyataan ikatan antara kedua pihak digunakan untuk menghindari kemungkinan terjadinya pengingkaran oleh salah satu pihak, bisa disengaja atau tidak disengaja. Biasanya bentuk perjanjian ini berupa sertifikat polis yang berhubungan dengan kewajiban dan tanggung jawab dari kedua belah pihak secara tertulis.

Klaim asuransi adalah tuntutan dari pihak tertanggung karena adanya kontrak perjanjian dengan pihak asuransi untuk menjamin pembayaran ganti rugi selama pembayaran premi telah dilakukan oleh pihak tertanggung. Sederhananya, klaim adalah permohonan resmi yang diajukan kepada perusahaan Asuransi Jiwa supaya melakukan pembayaran kepada penerima, contoh saat ada orang yang meninggal dunia dan orang itu memiliki Asuransi

Jiwa, ahli warisnya bisa mengajukan klaim. Bila semua syarat administratif terpenuhi, pihak asuransi akan melaksanakan kewajibannya membayar tanggungan kepada ahli warisnya sesuai kesepakatan yang tercantum. Klaim asuransi tidak hanya berlaku untuk asuransi jiwa saja, melainkan juga asuransi lainnya seperti asuransi kesehatan, pendidikan, dan seterusnya.⁵⁴ klaim asuransi jiwa adalah suatu tuntutan dari pihak pemegang polis atau yang telah ditunjuk untuk menjadi ahli waris atas jumlah pembayaran pertanggungan yang timbul karena syarat-syarat dalam perjanjian tersebut telah terpenuhi.⁵⁵

Uraian tersebut menunjukkan bahwa klaim merupakan hak atau tuntutan dari seorang nasabah atau pemegang polis untuk mendapat dana atau uang pertanggungan dari pihak asuransi atas timbulnya persyaratan-persyaratan yang telah dipenuhi. Adapun indikator Klaim adalah:

1. Klaim harus sesuai dengan polis

artinya polis yang dimiliki harus memiliki manfaat yang sama dengan yang dicatat pada polis asuransi.

2. Polis masih berlaku

Polis masih berlaku atau dalam masa *inforece*, yang menjadi tolak ukur dapat melakukan klaim adalah polis yang masih dalam keadaan berlaku.

3. Polis tidak dalam masa tunggu

⁵⁴ Tri Reni Novita. dkk, 2023, *Klaim Asuransi Kesehatan*, LPPM UMN AW: Medan, halaman 21-22.

⁵⁵ Widia, *Loc.cit.*

Polis tidak dalam masa tunggu, untuk dapat melakukan klaim polis harus dengan keadaan berlaku dan tidak dalam masa tunggu atau masa mulai berlakunya asuransi.⁵⁶

Singkatnya klaim adalah tuntutan atas suatu fakta bahwa seseorang berhak memiliki atau mempunyai atas sesuatu maupun pernyataan tentang suatu fakta atau kebenaran sesuatu.⁵⁷ Sengketa klaim asuransi biasanya timbul ketika perusahaan asuransi menolak klaim dengan alasan tertentu, misalnya adanya perbedaan penafsiran polis atau keterlambatan pembayaran premi. Sehubungan dengan hal ini penyelesaian sengketa diperlukan untuk memberikan kepastian hukum bagi para pihak. Perlu diperhatikan juga bahwa terdapat pula alasan-alasan yang menyebabkan klaim tidak terbayar diantaranya:

1. Ketidakjujuran nasabah

Tahapan awal kepemilikan produk Asuransi Jiwa diawali dengan pengisian surat permohonan asuransi oleh calon nasabah, yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang harus dijawab oleh seorang calon nasabah dan dari jawaban-jawaban itulah Perusahaan Asuransi akan melihat apakah akan memberikan perlindungan Asuransi Jiwa kepada calon nasabah atau tidak. Saat mengisi surat permohonan inilah seringkali calon nasabah tidak memberikan jawaban yang benar. Misal dalam Surat Permohonan terdapat pertanyaan tentang apakah anda pernah dirawat di Rumah Sakit dalam dua tahun terakhir. Jika anda menjawab tidak padahal pernah dirawat di Rumah Sakit enam bulan lalu, maka bila terjadi

⁵⁶ Tri Reni Novita, *Loc.cit.*

⁵⁷ Erlina, B, *Op.cit.*, halaman 71

kematian pada anda dan perusahaan asuransi menemukan bahwa penyebab kematian anda adalah karena adanya penyakit yang pernah membuat anda masuk Rumah Sakit sekitar enam bulan lalu, dalam hal ini perusahaan asuransi tidak akan membayar pertanggungan yang mereka janjikan.⁵⁸

2. Nasabah terlalu lama mengajukan klaim

Umumnya Perusahaan Asuransi menetapkan batasan waktu pengajuan klaim asuransi. Biasanya, batasan waktu yang ditetapkan adalah tiga bulan. Nasabah seringkali mengajukan klaim di luar batas waktu tersebut sehingga Perusahaan asuransi sulit memenuhinya. sebagai contoh, seseorang mengikuti sebuah program Asuransi jiwa dengan anak sebagai ahli warisnya. Bila terjadi kematian pada orang tersebut, maka anaknya hanya bisa mendapatkan manfaat asuransi yang dijanjikan apabila pengajuan klaim anaknya masih berada dalam batas waktu tiga bulan setelah kematian tersebut. Jika tidak, perusahaan asuransi mungkin tidak mau memberikan manfaat yang mereka janjikan. Lama batasan waktu yang diberikan oleh perusahaan asuransi bisa dibaca dari polis asuransi yang di ikuti. Jika dikemudian hari terjadi kematian, tertanggung harus segera mengajukan klaim.⁵⁹

3. Syarat-syarat saat pengajuan klaim kurang lengkap perusahaan asuransi.

Perusahaan asuransi biasanya meminta sejumlah persyaratan saat pengajuan klaim apabila betul terjadi risiko kematian pada orang yang ditanggung. Persyaratan –persyaratan yang diperlukan itu sering tidak dipenuhi atau

⁵⁸ Dwi Tatak Subagyo, dkk, 2016, *Hukum Asuransi*, PT Revka Petra Media: Surabaya, halaman 78.

⁵⁹ *Ibid.*

dilengkapi oleh ahli waris nasabah yang bersangkutan, sehingga perusahaan asuransi tidak bisa langsung membayar klaim. Persyaratan-persyaratan yang bisa diminta misalnya kematian adalah:

- a. Surat keterangan kematian dari RT/RW setempat;
 - b. Surat keterangan kecelakaan dari kepolisian (jika kematian terjadi karena kecelakaan);
 - c. Surat keterangan dari rumah sakit (jika kematian terjadi di Rumah sakit) dimana surat itu ditandatangani oleh dokter yang bersangkutan;
 - d. Mengisi formulir pengajuan klaim yang diterbitkan oleh perusahaan asuransi;
 - e. Fotocopy identitas diri ahli waris, bila terjadi resiko kematian dan wajib memenuhi semua persyaratan yang diminta oleh perusahaan asuransi.
4. Tidak dibayarnya premi oleh nasabah dalam jangka waktu yang sudah ditentukan

Kelalaian tertanggung dalam membayar premi sesuai dengan jangka waktu yang ditentukan dapat menyebabkan polis asuransi tidak berlaku lagi. Hal ini menunjukkan berarti tertanggung tidak lagi dilindungi asuransi. Biasanya nasabah rajin membayar premi pada awal, tetapi pada suatu saat tertentu, premi tidak lagi dibayar, bahkan hingga batas waktu tertentu. Terkait hal tersebut nasabah harus membaca atau mengetahui peraturan pembayaran premi pada perusahaan asuransi dimana yang menjadi nasabahnya jangan sampai polis

asuransi menjadi tidak berlaku karena nasabah tidak jelas mengenai peraturannya atau tidak tertib membayar premi.⁶⁰

C. Asuransi

1. Pengertian Asuransi

Perasuransian adalah istilah hukum (*legal term*) yang dipakai dalam perundang-undangan. Istilah Perasuransian berasal dari kata “asuransi” yang berarti pertanggunggaan atau perlindungan atas suatu objek dari ancaman bahaya yang menimbulkan kerugian.⁶¹ Tujuan utama asuransi adalah untuk menyiapkan bekal guna menghadapi bahaya yang menimpa kehidupan dan urusan manusia.⁶²

Asuransi dapat diartikan sebagai persetujuan dimana penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan mendapatkan premi, untuk mengganti kerugian, atau tidak diperolehnya keuntungan yang diharapkan, yang dapat diderita karena peristiwa yang tidak diketahui terlebih dahulu. Istilah asuransi dalam perkembangannya di Indonesia berasal dari kata Belanda *Assurantie* yang kemudian menjadi “asuransi” dalam Bahasa Indonesia.

Istilah *Assurantie* itu sendiri sebenarnya bukanlah istilah asli bahasa Belanda akan tetapi berasal dari bahasa Latin, yaitu *assecurare* yang berarti “meyakinkan orang”. Kata tersebut kemudian dikenal dalam bahasa Perancis sebagai *assurance*. Demikian pula istilah *assurateur* yang berarti “penanggung” dan *geassureerde* yang berarti “tertanggung” keduanya berasal

⁶⁰ *Ibid*, halaman 79.

⁶¹ Abdulkhaidir, 2006, *Hukum Asuransi Indonesia*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti, halaman 5.

⁶² Muhaimini, Titin, Renti, 2019, *Hukum Bisnis*, Mataram: Sanabil, halaman 4.

dari perbendaharaan bahasa Belanda. Secara bahasa Belanda istilah "pertanggungan" dapat diterjemahkan menjadi *insurance* mengandung sesuatu yang pasti terjadi.

Definisi asuransi menurut Pasal 1 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, Asuransi adalah perjanjian dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis, yang menjadi dasar bagi penerimaan premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan untuk:

- a. Memberikan penggantian kepada tertanggung atau pemegang polis karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita tertanggung atau pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti.
- b. Memberikan pembayaran yang didasarkan pada meninggalnya tertanggung atau pembayaran yang didasarkan pada hidupnya tertanggung dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan atau didasarkan pada hasil pengelolaan dana.⁶³

Ketentuan Pasal 246 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) yang dimaksud dengan asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian dengan mana seorang penanggung mengikatkan diri kepada seorang tertanggung dengan menerima uang premi untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang

⁶³ Widia, A. *Op.cit*, halaman 59.

diharapkan yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tidak tentu.⁶⁴

Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih dengan nama pihak penanggung mengikat diri kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi untuk memberikan pengganti kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang di pertanggungkan.⁶⁵

Asuransi dalam sudut pandang hukum dan ekonomi merupakan bentuk manajemen risiko utama yang digunakan untuk menghindari kemungkinan terjadinya kerugian yang tidak tertentu. Asuransi didefinisikan sebagai transfer yang wajar atau adil atas risiko kerugian, dari suatu entitas ke entitas lain artinya asuransi adalah suatu sistem yang diciptakan untuk melindungi orang, kelompok, atau aktivitas usaha terhadap risiko kerugian finansial dengan cara membagi atau menyebarkan risiko melalui pembayaran premi.⁶⁶

Berdasarkan pengertian asuransi atau pertanggungan di atas dapat diuraikan unsur yuridis dari suatu asuransi atau pertanggungan sebagai berikut:

⁶⁴ Abdul Rasyid Saliman dan Adisuputra, 2022, *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan Teori dan Contoh Kasus*, Jakarta: Kencana, halaman 237.

⁶⁵ Ida Nadirah, 2019, *Hukum Dagang dan Bisnis Indonesia*, Medan: Pustaka Prima, halaman 5.

⁶⁶ Mulhadi. 2020. *Dasar-Dasar Hukum Asuransi*. Depok: Raja Grafindo Persada, halaman 1.

- a. Adanya pihak tertanggung (pihak yang kepentingannya diasuransikan).
- b. Adanya pihak penanggung (pihak perusahaan asuransi yang menjamin akan membayar ganti rugi).
- c. Adanya perjanjian asuransi (antara penanggung dan tertanggung)
- d. Adanya pembayaran premi (oleh tertanggung kepada penanggung)
- e. Adanya kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan (yang diderita oleh tertanggung).
- f. Polis asuransi.
- g. Adanya suatu peristiwa yang tidak pasti terjadinya atau perbuatan hukum (*legal act*) berupa persetujuan atau kesepakatan bebas antara penanggung dan tertanggung mengenai objek asuransi peristiwa tidak pasti (*evenemen*) yang mengancam benda asuransi, dan syarat-syarat yang berlaku dalam asuransi.⁶⁷

Pembahasan mengenai tujuan asuransi dalam perspektif agama islam, dapat ditemukan dalam Al-Qur'an Surat Al-Hasyr (59) ayat 18 yang berbunyi:

اللَّهُ إِيَّاكُمْ يَوْمَ الْيَوْمِ الْمُتَّيِّمِينَ ۗ أَفَلَا تَتَّقُونَ
 اللَّهُ إِيَّاكُمْ يَوْمَ الْيَوْمِ الْمُتَّيِّمِينَ ۗ أَفَلَا تَتَّقُونَ
 اللَّهُ إِيَّاكُمْ يَوْمَ الْيَوْمِ الْمُتَّيِّمِينَ ۗ أَفَلَا تَتَّقُونَ
 اللَّهُ إِيَّاكُمْ يَوْمَ الْيَوْمِ الْمُتَّيِّمِينَ ۗ أَفَلَا تَتَّقُونَ
 اللَّهُ إِيَّاكُمْ يَوْمَ الْيَوْمِ الْمُتَّيِّمِينَ ۗ أَفَلَا تَتَّقُونَ

Artinya: “Wahai Orang-orang yang beriman! Bertaqwalah kepada Allah dan hendaklah setiap orang memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat). Dan bertaqwalah kepada Allah. Sungguh Allah Maha Teliti terhadap apa yang kamu kerjakan”.

⁶⁷ Abdul. R, *Op.cit.*, halaman 238.

Ayat diatas menggambarkan secara jelas bagaimana agama islam memperbolehkan kegiatan asuransi.

Asuransi jiwa adalah produk yang memberikan perlindungan finansial kepada ahli waris atau keluarga yang ditinggalkan jika pemegang polis meninggal dunia. Asuransi ini biasanya dibagi menjadi dua jenis utama yaitu Asuransi Jiwa Berjangka yang memberikan perlindungan untuk jangka waktu tertentu (misalnya 10, 20, atau 30 tahun). Jika pemegang polis meninggal selama masa pertanggungan, ahli waris akan menerima manfaat. Jika tidak, polis berakhir tanpa pengembalian premi dan Asuransi Jiwa Seumur Hidup yang memberikan perlindungan seumur hidup kepada pemegang polis. Selain itu, jenis asuransi ini juga dapat berfungsi sebagai tabungan atau investasi, karena sebagian dari premi yang dibayarkan akan dikembalikan atau dikembangkan dalam bentuk nilai tunai.⁶⁸

Produk asuransi jiwa merupakan instrumen penting dalam sistem keuangan modern yang menawarkan perlindungan finansial bagi individu dan keluarganya terhadap risiko kematian, cacat, atau usia lanjut. Pada praktiknya, asuransi jiwa menjadi salah satu bentuk kontrak jangka panjang yang memerlukan hubungan kepercayaan antara konsumen dan perusahaan asuransi. Oleh karena itu, pemahaman yang utuh terhadap hak-hak konsumen serta perlindungan yang melekat pada produk ini menjadi sangat krusial.⁶⁹

⁶⁸ Daimul, H. (2024). "Hak dan Kewajiban Konsumen Dalam Asuransi Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen". *Jurnal Ilmu Hukum*, No.1, halaman 81.

⁶⁹ Oktavia, A, dkk. (2025). "Hak dan Perlindungan Konsumen pada Produk Asuransi Jiwa: Perspektif Regulasi dan Praktik di Indonesia". *Jurnal Hukum, Administrasi Publik dan Negara*, No.2, halaman 1.

Peneliti berpendapat bahwa asuransi jiwa adalah suatu perjanjian dimana tertanggung menawarkan diri kepada penanggung untuk membuat perjanjian pertanggungan dan tertanggung bersedia membayar sejumlah uang pertanggungan kepada penanggung untuk jangka waktu tertentu demi kepentingan pihak lain atau tertunjuk bilamana terjadi peristiwa tidak terduga pada diri tertanggung.

2. Pengaturan Hukum Asuransi

Regulasi asuransi di Indonesia diatur oleh Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian. Undang-undang tersebut bertujuan untuk melindungi hak-hak pemegang polis dan menciptakan industri asuransi yang sehat dan kompetitif. Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian mendefinisikan asuransi sebagai perjanjian di mana perusahaan asuransi menerima premi dari pemegang polis untuk memberikan perlindungan finansial terhadap berbagai risiko, serta mencakup ketentuan mengenai penggantian kerugian atau pembayaran manfaat sesuai perjanjian.⁷⁰

Pengaturan hukum terkait asuransi jiwa mencakup berbagai aspek yang bertujuan untuk menciptakan hubungan yang adil dan seimbang antara pemegang polis dan perusahaan asuransi. Salah satu aspek penting adalah ketentuan mengenai perjanjian asuransi, yang harus memenuhi syarat-syarat sah perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP), yaitu kesepakatan, kecakapan, hal tertentu, dan klausa yang diperbolehkan. Pengaturan hukum juga mencakup aspek pemasaran dan

⁷⁰ Raquel, *Loc.cit*

distribusi produk asuransi jiwa, di mana perusahaan asuransi dan agen asuransi harus mematuhi prinsip-prinsip keterbukaan, akurasi, dan larangan praktik penjualan yang menyesatkan (*misselling*).

Peraturan OJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen, Sektor Jasa Keuangan juga memberikan perlindungan yang luas bagi pemegang polis. Peraturan ini mewajibkan perusahaan asuransi untuk memiliki mekanisme penanganan pengaduan, menjaga kerahasiaan data konsumen, dan melarang praktik penjualan yang merugikan konsumen. Selain itu, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga memberikan perlindungan umum bagi pemegang polis sebagai konsumen.⁷¹

Beberapa regulasi tersebut mencerminkan upaya negara dalam melindungi konsumen asuransi dari potensi kesewenangan perusahaan dalam praktik bisnisnya. Perlindungan konsumen dalam sektor asuransi merupakan bagian integral dari tata kelola yang baik dan upaya mencegah praktik yang merugikan nasabah. Hukum perasuransian di Indonesia, terdapat beberapa prinsip dasar perlindungan konsumen yang menjadi landasan operasional dan etika bagi perusahaan asuransi. Prinsip-prinsip tersebut meliputi transparansi, akuntabilitas, dan tanggung jawab.

Kondisi faktual menunjukkan masih banyak kasus di mana polis asuransi mengandung klausul yang tidak dipahami sepenuhnya oleh nasabah, bahkan beberapa putusan pengadilan menunjukkan bahwa perusahaan asuransi kerap

⁷¹ Gomulia, *Op.cit*, halaman 923

menggunakan ketentuan pengecualian untuk menolak klaim, meskipun nasabah telah membayar premi secara penuh. Oleh karena itu, perlindungan hukum menjadi penting agar hubungan hukum yang terbentuk antara nasabah dan perusahaan tidak merugikan pihak yang lebih lemah.⁷²

Bentuk perlindungan hukum terhadap nasabah asuransi juga bersifat preventif dan represif. Perlindungan preventif diwujudkan dalam bentuk edukasi keuangan oleh OJK dan kewajiban keterbukaan informasi sedangkan perlindungan represif diberikan ketika terjadi pelanggaran hak nasabah, baik melalui jalur non-litigasi seperti mediasi, maupun jalur litigasi di pengadilan.⁷³

3. Prinsip-Prinsip Dalam Asuransi

a. Prinsip kepentingan yang dapat diasuransikan atau dipertanggungjawabkan (*insurable interest*)

Prinsip kepentingan yang bisa diasuransikan atau dipertanggungjawabkan Ketentuan Pasal 250 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) yang pada intinya menentukan bahwa agar suatu perjanjian asuransi dapat dilaksanakan, maka objek yang diasuransikan haruslah merupakan suatu kepentingan yang dapat diasuransikan (*insurable interest*), yakni kepentingan yang dapat dinilai dengan uang. Asas tersebut menegaskan bahwa seseorang boleh mengasuransikan barang-barang apabila yang bersangkutan mempunyai kepentingan atas barang yang dipertanggungjawabkan.

⁷² Oktavia, *Op.cit*, halaman 3.

⁷³ *Ibid*, halaman 5.

b. Prinsip keterbukaan (*Utmost Good Faith*)

Prinsip keterbukaan (*utmost good faith*) terkandung dalam ketentuan Pasal 251 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) yang pada intinya menyatakan bahwa penutupan asuransi baru sah apabila penutupannya didasari itikad baik.⁷⁴

c. Prinsip *indemnity*

Prinsip *indemnity* terkandung dalam ketentuan Pasal 252 dan Pasal 253 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD). Menurut prinsip *indemnity* bahwa yang menjadi dasar penggantian kerugian dari penanggung kepada tertanggung adalah sebesar kerugian yang sesungguhnya diderita oleh tertanggung dalam arti tidak dibenarkan mencari keuntungan dari ganti rugi asuransi atau pertanggungan. Inti prinsip *indemnity* menekankan bahwa keseimbangan yakni seimbang antara kerugian yang betul-betul diderita oleh tertanggung dengan jumlah ganti kerugiannya.

d. Prinsip subrogasi untuk kepentingan penanggung

Prinsip subrogasi terkandung dalam ketentuan Pasal 284 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) yang pada intinya menentukan bahwa apabila tertanggung sudah mendapatkan penggantian atas dasar prinsip *indemnity*, maka tertanggung tak berhak lagi memperoleh penggantian dari pihak lain walaupun jelas ada pihak lain yang bertanggung jawab pula atas kerugian yang

⁷⁴ Abdul. R, *Op.cit.*, halaman 240.

dideritanya. Penggantian dari pihak lain harus diserahkan pada penanggung yang telah memberikan ganti rugi dimaksud.⁷⁵

4. Manfaat asuransi

- a. Sebagai tabungan dan investasi.
- b. Memberikan ketenangan karena tidak perlu khawatir lagi jika sesuatu tidak terduga terjadi.
- c. Membantu mengatur keuangan dengan lebih baik.
- d. Meminimalisir kerugian.

5. Bentuk dan isi perjanjian asuransi

Ketentuan Pasal 255 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) ditentukan bahwa semua asuransi atau pertanggungan harus dibentuk secara tertulis dengan suatu akta yang dinamakan polis. Polis asuransi atau pertanggungan merupakan isi dari perjanjian asuransi. Pasal 256 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) menentukan bahwa isi polis untuk asuransi jiwa harus memuat:

- a. Hari pembentukan asuransi.
- b. Nama pihak yang selaku tertanggung menyetujui terbentuknya asuransi yaitu atas tanggungannya sendiri atau atas tanggungan orang lain.
- c. Penyebutan yang cukup terang dari hal atau objek yang dijamin.
- d. Jumlah uang, untuk mana diadakan jaminan (uang asuransi).
- e. Bahaya-bahaya yang ditanggung oleh si penanggung.

⁷⁵ *Ibid*, halaman 241.

- f. Mulai dan akhir tenggang waktu di mana diadakan jaminan oleh penanggung.
- g. Uang premi yang harus dibayar oleh tertanggung.
- h. Pada umumnya semua hal-hal yang perlu diketahui oleh pihak penanggung serta semua janji-janji tertentu yang diadakan antara kedua belah pihak.⁷⁶

6. Risiko dalam asuransi

Secara umum arti risiko dalam pengertian hukum adalah beban kerugian yang diakibatkan karena suatu peristiwa di luar kesalahannya. Pengertian lain bisa juga dikemukakan bahwa yang dimaksud dengan risiko adalah suatu ketidakpastian yang berarti kemungkinan terjadinya suatu kerugian di masa yang akan datang. Jadi, dalam pengertian ini asuransi atau pertanggungan menjadikan suatu ketidakpastian menjadi suatu kepastian, yaitu dalam hal terjadinya suatu kerugian, maka akan memperoleh ganti rugi. Misalnya, suatu Perusahaan pelayaran yang memiliki banyak kapal yang harganya miliaran rupiah. Risiko yang dihadapi perusahaan pelayaran terlalu besar untuk dapat dipikul sendiri oleh pemiliknya, sehingga pengusaha pelayaran tersebut selalu khawatir ada bahaya yang menimpa harta miliknya.

Guna perusahaan pelayaran tersebut dapat berkeja dengan tenang, tanpa khawatir akan timbulnya kerugian yang disebabkan karena datangnya bahaya yang tak disangka-sangka maka dibutuhkan suatu perusahaan yang bersedia mengambil alih risiko yang besar tersebut. perusahaan yang dibutuhkan tersebut

⁷⁶ *Ibid*, halaman 242.

adalah perusahaan asuransi atau pertanggungan yang snaggup mengambil alih risiko dengan cara mengadakan perjanjian asuransi atau pertanggungan.

Dapat dikatakan bahwa yang dimaksud dengan risiko (*risk*) dalam hukum asuransi atau pertanggungan adalah suatu peristiwa yang terjadi di luar kehendak pihak tertanggung yang menimbulkan kerugian bagi tertanggung, risiko mana merupakan objek jaminan asuransi atau pertanggungan.⁷⁷

Mengenai risiko dalam asuransi beraneka ragam, antara:

a. Risiko murni

Risiko umum (*pure risk*) adalah suatu peristiwa yang masih tidak pasti bahwa suatu kerugian akan timbul, dimana jika kejadian tersebut terjadi, maka timbullah kerugian itu sedangkan jika kerugian itu tidak terjadi, maka keadaan sama sekali seperti sediakala (tidak untung atau tidak rugi). Melihat kepada objek yang terkena risiko maka risiko murni tersebut terdiri dari tiga jenis yaitu:

- 1) Risiko perorangan (*personal risk*) merupakan suatu risiko yang tertuju langsung kepada orang yang bersangkutan yakni yang akan memengaruhi secara langsung terhadap penghasilannya.
- 2) Risiko harta benda (*property risk*) adalah suatu risiko yang tertuju kepada harta benda milik orang tersebut, yakni risiko atas kemungkinan hilang atau rusaknya harta benda tersebut.
- 3) Risiko tanggung jawab (*liability risk*) adalah risiko yang mungkin akan timbul karena seseorang harus bertanggung jawab karena melakukan suatu perbuatan yang menimbulkan kerugian terhadap orang lain.

⁷⁷ *Ibid*, halaman 243.

b. Risiko spekulasi

Berbeda dengan risiko murni, maka risiko spekulasi (*speculative risk*) merupakan kejadian yang akan terjadi yang menimbulkan dua kemungkinan dimana kemungkinan pertama adalah akan memperoleh keuntungan sedangkan kemungkinan kedua adalah dia akan menderita kerugian.

c. Risiko khusus

Risiko khusus adalah risiko yang terbit dari tindakan individu dengan dampak hanya terhadap seseorang tertentu saja. Perkaitan dengan risiko-risiko tersebut maka dalam penanganannya dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- 1) Menghindari risiko (*avoidance*)
- 2) Mengurangi risiko (*reduction*)
- 3) Mempertahankan risiko (*retention*)
- 4) Membagi risiko (*risk sharing*)
- 5) Mengalihkan risiko (*risk transfer*).⁷⁸

D. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (selanjutnya disingkat BPSK) adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen⁷⁹ yang dibentuk oleh pemerintah di setiap daerah untuk penyelesaian di luar pengadilan terhadap konsumen tingkat kedua, susunan pengurus BPSK dibentuk oleh gubernur masing-masing provinsi dan

⁷⁸ *Ibid.*, halaman 244.

⁷⁹ Farid Wajdi & Diana Susanti, 2023, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Malang: Setara Press, halaman 204.

diresmikan oleh Menteri Perdagangan, Anggota BPSK terdiri dari tiga unsur yaitu unsur pemerintah, konsumen dan pelaku usaha. Masing-masing unsur tersebut terdiri dari minimal tiga orang dan maksimal lima orang. Pengangkatan dan pemberhentian anggota BPSK ditetapkan oleh menteri. Keanggotaan BPSK terdiri dari ketua merangkap anggota, wakil ketua merangkap anggota dan anggota itu sendiri. Dalam menjalankan tugas, BPSK dibantu oleh sekretariat. Sekretariat BPSK terdiri dari ketua sekretariat dan anggota sekretariat. Pengangkatan dan pemberhentian kepada sekretariat/anggota sekretariat BPSK ditetapkan oleh menteri.⁸⁰

BPSK mempunyai aturan baku tugas dan wewenangnya yang diatur dalam Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang meliputi:⁸¹

1. Memproses dan menyelesaikan perselisihan konsumen melalui mediasi, konsiliasi dan arbitrase.
2. Memberikan konsultasi terhadap perlindungan konsumen.
3. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku.
4. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran terhadap ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen 8 Tahun 1999.
5. Menerima pengaduan konsumen secara tertulis dan tertulis tentang pelanggaran perlindungan konsumen.
6. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen.

⁸⁰ Abdul. H, *Op.cit*, halaman 91.

⁸¹ Maryanto, 2019, *Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK*, Semarang: Unissula Press, halaman 29.

7. Memanggil pelaku usaha yang diduga melakukan pelanggaran konsumen.
8. Memanggil saksi, ahli dan/atau orang yang mengetahui adanya pelanggaran Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
9. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli atau siapapun.
10. Memperoleh, memeriksa dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain untuk keperluan penyidikan dan/atau penyidikan.
11. Memutuskan dan menentukan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen.
12. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
13. Menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.⁸²

Pembentukan badan tersebut merupakan amanat dari ketentuan Pasal 4 ayat (2) Undang Undang Nomor 48 Tahun 2009 mengenai Kekuasaan Kehakiman. Tujuan utama pembentukannya yakni untuk meringankan konsumen dalam permasalahan sengketa yang mereka hadapi secara mudah melalui tiga jalur yaitu mediasi, arbitrase, adjudikasi dan dengan biaya yang tidak mahal. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa

⁸² Susanti, A.N. (2021). "Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa". *Jurnal Hukum Acara Perdata*, No. 1. halaman 98.

Konsumen (BPSK), badan ini sah didirikan dan memiliki legitimasi untuk menjalankan tugasnya.⁸³

Susanti Adi Nugroho mengemukakan bahwa mekanisme penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK meliputi beberapa tahapan:

1. Tahap pengajuan gugatan, pada tahap ini konsumen yang merasa dirugikan mengajukan gugatan ke BPSK. Gugatan dapat diajukan secara tertulis atau lisan. BPSK akan memeriksa kelengkapan administrasi gugatan dan menetapkan waktu sidang.
2. Tahap pemeriksaan dan pembuktian, pada tahap ini BPSK akan memeriksa bukti-bukti yang diajukan oleh kedua belah pihak. Pemeriksaan dapat dilakukan melalui persidangan atau di luar persidangan, tergantung pada metode penyelesaian yang dipilih (konsiliasi, mediasi, atau arbitrase).
3. Tahap putusan, setelah pemeriksaan selesai BPSK akan mengeluarkan putusan. Putusan ini bersifat final dan mengikat di tingkat BPSK. Putusan harus dikeluarkan paling lambat 21 (dua puluh satu) hari kerja sejak gugatan diterima.
4. Tahap pelaksanaan putusan, pada tahap ini pihak yang kalah harus melaksanakan putusan BPSK. Jika putusan tidak dilaksanakan secara sukarela, pihak yang menang dapat meminta eksekusi ke Pengadilan Negeri.⁸⁴

⁸³ Rida, I., Hana, M. (2021). "Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia". *Jurnal Rechten: Riset Hukum dan Hak Asasi Manusia*, No.2, halaman 8.

⁸⁴ Susanti, A.N., *Op.cit.*, halaman 99.

Upaya pemberian kepastian hukum dan perlindungan bagi konsumen, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (selanjutnya disingkat BPSK) memiliki wewenang untuk mengeluarkan putusan yang bersifat final dan mengikat. Putusan BPSK ini menjadi instrumen penting dalam penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. BPSK wajib mengeluarkan putusan paling lambat dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah gugatan diterima. Pasal 56 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur lebih lanjut hal-hal yang berkaitan dengan hasil putusan yang dikeluarkan oleh BPSK sebagai berikut:

1. Pelaku usaha wajib melaksanakan putusan BPSK paling lambat tujuh hari kerja sejak menerima putusan BPSK sebagaimana dimaksud dalam Pasal 55 pelaku usaha wajib melaksanakan putusan tersebut.
2. Para pihak bisa mengajukan keberatan kepada pengadilan negeri paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut.
3. Pelaku usaha yang mengajukan keberatan dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dianggap menerima putusan BPSK.
4. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (3) tidak dijalankan oleh pelaku usaha, BPSK menyerahkan putusan tersebut kepada penyidik untuk melakukan penyidikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
5. Putusan BPSK sebagaimana dimaksud pada ayat (3) merupakan bukti permulaan yang cukup bagi penyidik untuk melakukan penyidikan.

Pengajuan keberatan sebagaimana disebutkan pada poin 2 ayat (2) Pasal 56 tersebut, pengadilan negeri wajib mengeluarkan putusan atas keberatan dalam waktu paling lambat 21 (dua puluh satu) hari sejak diterimanya keberatan. Terhadap putusan pengadilan negeri tersebut, para pihak dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari bisa mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung Republik Indonesia. Mahkamah Agung wajib mengeluarkan putusan dalam waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak menerima permohonan kasasi.⁸⁵

Konteks asuransi jiwa menunjukkan bahwa konsumen yang dirugikan oleh perusahaan asuransi dapat mengajukan sengketa ke BPSK sebagai alternatif selain jalur pengadilan. Peran BPSK menjadi penting dalam melindungi hak konsumen atas klaim asuransi jiwa yang tidak dipenuhi oleh perusahaan.

⁸⁵ Abdul. H, *Op.cit*, halaman 92-93.

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Prosedur Penyelesaian Sengketa Klaim Asuransi Jiwa melalui BPSK di Indonesia

Asuransi berawal pada keinginan orang-orang untuk dapat melindungi dirinya dari segala macam bahaya yang akan terjadi di kemudian hari yaitu dengan cara saling menolong satu sama lain untuk dapat meringankan beban tanggungan bagi yang menerima musibah tersebut. Hakikatnya, hal tersebut merupakan bentuk persiapan oleh orang-orang dalam rangka menanggulangi segala bentuk bahaya yang akan menimpa mereka, hal tersebut dikarenakan adanya ketakutan mereka apabila salah satu diantaranya menerima bencana tersebut. Partisipasi dalam mengikuti asuransi sedikit banyaknya dapat memberikan jaminan akan rasa aman kepada mereka terutama dalam hal menanggung semua biaya yang ditimbulkan oleh bencana yang diterimanya dengan begitu kerugian dapat diminimalisir.⁸⁶

Asuransi adalah merupakan perjanjian antara dua belah pihak, yaitu antara penanggung dan tertanggung dengan cara pihak tertanggung memberikan sejumlah uang sebagai bentuk penanggulangan kerugian yang akan muncul di kemudian hari. Adanya penerimaan sejumlah uang dari tertanggung maka pihak penanggung bersedia untuk memberikan jaminan berupa rasa aman kepada pihak tertanggung dengan cara ikut membantu pihak tertanggung apabila

⁸⁶ Wisnu, K. Yaswirman & Ulfanora, (2020). "Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Menyelesaikan Sengketa Asuransi Pasca Keluarnya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 1/POJK.07/2014". Jurnal Mercatoria, No.2, halaman 103.

mengalami suatu kerugian. Keberadaan serah terima sejumlah uang tersebut yang dibuat dalam bentuk sebuah perjanjian tanggung menanggung dalam bentuk asuransi tentunya dapat memberikan keuntungan kepada kedua belah pihak. Peran utama asuransi adalah sebagai sarana pengalihan risiko (*risk transfer mechanism*), yaitu memindahkan risiko dari satu pihak (tertanggung) ke pihak lain (penanggung).⁸⁷

Landasan hukum asuransi terdapat pada Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 yang kemudian diganti dengan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian dan Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD). Kurangnya kejelasan seputar masalah asuransi dalam KUHD, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgerlijk Wetboek Voor Indonesie*), khususnya yang berkaitan dengan asuransi jiwa. “Perasuransian pada KUHD (Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (*Wetboek Van Koophandel Voor Indonesie*) diatur dalam Bab IX Pasal 246 KUHD”.⁸⁸

Salah satu bentuk perusahaan asuransi adalah asuransi jiwa, yaitu “asuransi khusus yang bergerak di bidang jasa perlindungan terhadap keselamatan jiwa seseorang dari ancaman bahaya kematian”.⁸⁹ Pemahaman tersebut menunjukkan bahwa hubungan asuransi jiwa tidak hanya dilihat dari keberadaan perusahaan yang menyediakan perlindungan, tetapi juga dari konstruksi hukum yang mengatur hak dan kewajiban para pihak. Sehubungan

⁸⁷ Dahlan, *Op.cit*, halaman 1.

⁸⁸ Komang, A & Kadek, A. (2024). “Penyelesaian Konflik Perusahaan Asuransi Terhadap Nasabah yang Meninggal Dunia dalam Persepektif Hukum Perdata”. Jurnal studi hukum kontemporer, No.1, halaman 4.

⁸⁹ Nanda, *Op.cit*, halaman 2.

dengan hal tersebut, perlu dijelaskan bentuk perjanjian asuransi jiwa sebagai dasar berjalannya hubungan tersebut. Perjanjian asuransi jiwa adalah perjanjian asuransi yang bersifat timbal-balik, dimana tertanggung (penutup asuransi) mengikatkan diri untuk membayar sejumlah premi kepada penanggung, sebaliknya juga penanggung mengikatkan diri untuk membayar sejumlah uang tertentu kepada orang yang ditunjuk oleh tertanggung sebagai akibat langsung atas meninggalnya tertanggung atau orang yang jiwanya dipertanggungkan atau karena berakhirnya jangka waktu yang telah diperjanjikan.⁹⁰

Pemegang polis memiliki hubungan hukum yang tertuang dalam polis. Ketentuan Pasal 225 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) perjanjian asuransi harus dibuat secara tertulis dalam bentuk akta yang disebut polis yang memuat kesepakatan, syarat-syarat khusus dan janji-janji khusus yang menjadi dasar pemenuhan hak dan kewajiban para pihak (penanggung dan tertanggung) dalam mencapai tujuan asuransi. Berdasarkan uraian tersebut, polis merupakan alat bukti tertulis tentang telah terjadinya perjanjian asuransi antara tertanggung dan penanggung.⁹¹

Perjanjian asuransi secara formal terdapat pada Pasal 246 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD), yakni “Asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian, dengan mana seorang penanggung mengikatkan diri kepada seorang tertanggung, dengan menerima suatu premi, untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan

⁹⁰ Lidya, C & dkk. (2023). “Penerapan Prinsip Itikad Baik Terhadap Kewajiban Pemberitahuan Riwayat Kesehatan Sebagai Penyebab Ditolaknya Pembayaran Klaim Asuransi Jiwa”. *Jurnal Akademik Literatur Review*, No.6, halaman 1.

⁹¹ Ahmad, *Op.cit.*, halaman 5.

keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tak tertentu”.⁹²

Penyelesaian sengketa asuransi antara penanggung dan tertanggung dapat ditempuh melalui jalur pengadilan (litigasi) ataupun melalui mekanisme di luar pengadilan (nonlitigasi). Penyelesaian sengketa yang diselesaikan melalui jalur pengadilan/litigasi, diatur dalam Pasal 1266 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, dan penyelesaian sengketa diluar pengadilan dapat dilakukan melalui *Alternative Dispute Resolution* (ADR).⁹³ Hal ini pula dapat digunakan dalam menyelesaikan konflik antar perusahaan asuransi dan nasabah yang meninggal dunia.

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dilakukan dengan tujuan mencapai kesepakatan terkait bentuk dan jumlah ganti rugi, dan/atau tindakan tertentu yang bertujuan untuk mencegah terulangnya kerugian yang dialami konsumen dan memberikan bantuan serta nasihat hukum guna mencegah dan mengurangi potensi sengketa, konflik, perbedaan pendapat, serta permasalahan hukum yang mungkin muncul, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan dasar hukum atas keberadaan BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan.

Pasal-pasal dalam undang-undang tersebut menegaskan bahwa konsumen memiliki hak untuk menyelesaikan sengketa melalui mekanisme alternatif dan BPSK dibentuk untuk mewujudkan akses tersebut secara mudah dan cepat.⁹⁴

⁹² Komang, *Op.cit.*, halaman 5.

⁹³ Ahmad, *Op.cit.*, halaman 2.

⁹⁴ Dahlan, *Op.cit.*, halaman 39.

BPSK memiliki kewenangan menyelesaikan sengketa konsumen melalui tiga metode alternatif, yakni arbitrase, konsiliasi, dan mediasi. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang biasa disebut dengan BPSK merupakan badan yang dibentuk pada daerah tingkat II dan bertugas untuk menyelesaikan sengketa konsumen melalui mekanisme penyelesaian sengketa diluar pengadilan.

Kedudukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diatur dalam Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang ini menempatkan BPSK setara dengan lembaga peradilan dalam hal penyelesaian sengketa konsumen. BPSK sebagai lembaga independen, berperan dalam menangani sengketa konsumen melalui jalur non-litigasi serta melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.⁹⁵

Kasus hukum terkait asuransi telah meningkat secara bertahap, menurut data dari Sistem Informasi Penelusuran Perkara Pengadilan Negeri Medan (SIPP): 9 kasus pada tahun 2022, 11 pada tahun 2023, dan 14 pada tahun 2024. Pola ini menekankan betapa mendesaknya untuk meningkatkan perlindungan pemegang polis dan menjamin prosedur penyelesaian sengketa yang lebih efisien. Perselisihan yang sering terjadi antara pemegang polis dan perusahaan asuransi menjadi perhatian khusus, terutama terkait dengan klaim yang ditolak

⁹⁵ *Ibid.*, halaman 38.

dan ketentuan kontrak yang tidak jelas yang sering kali berujung pada tindakan hukum.⁹⁶

Kesepakatan para pihak untuk menyelesaikan sengketa melalui BPSK tetap memberikan kewenangan kepada BPSK untuk memeriksa dan memutus sengketa, meskipun klausul penyelesaian sengketa menunjuk lembaga tertentu, sepanjang pilihan tersebut dilakukan secara sukarela oleh para pihak, maka BPSK dapat menyelesaikan sengketa tersebut dengan berpegang pada Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001. Namun apabila salah satu pihak tidak sepakat untuk menyelesaikan sengketanya di BPSK, maka BPSK tidak memiliki kewenangan untuk menyelesaikan sengketa tersebut.⁹⁷ Kewenangan BPSK dalam memeriksa dan memutus sengketa konsumen lahir dari adanya kesepakatan para pihak untuk menyelesaikan sengketa melalui BPSK. Apabila salah satu pihak tidak menyetujui penyelesaian melalui BPSK atau tidak mencapai kesepakatan mengenai metode penyelesaian yang dipilih, maka BPSK tidak memiliki kewenangan untuk melanjutkan proses penyelesaian sengketa tersebut.

Proses BPSK tidak dilakukan secara bertahap, tetapi para pihak bebas memilih metode penyelesaian sengketa yang mereka inginkan. Terdapat tiga metode penyelesaian sengketa di BPSK yaitu mediasi, konsiliasi dan arbitrase. Jika metode yang dipilih gagal, keputusan selanjutnya akan diserahkan kepada

⁹⁶ *Ibid.*, halaman 2.

⁹⁷ Lidya, *Op.cit.*, halaman 5

BPSK untuk diadili oleh seorang juru sita yang ditunjuk oleh BPSK. Undang-Undang Perlindungan Konsumen menetapkan batas waktu maksimum untuk penyelesaian sengketa pada setiap tahap, sehingga penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK memakan waktu 100 (seratus) hari untuk mendapatkan keputusan yang mengikat secara hukum. Keuntungan menyelesaikan sengketa melalui BPSK termasuk cepat, murah, dan mengurangi biaya bagi pihak-pihak yang terlibat dalam proses penyelesaian sengketa.⁹⁸

Prosedur penyelesaian sengketa yang paling sering digunakan di BPSK adalah mediasi dan arbitrase. Mediasi cenderung menjadi pilihan utama karena para pihak, baik konsumen maupun pelaku usaha, pada umumnya masih berkeinginan untuk mencari titik temu atau solusi bersama agar sengketa tidak berlarut-larut dan dapat diselesaikan secara damai. Melalui mediasi, BPSK berperan memfasilitasi dialog antara para pihak guna mendorong tercapainya kesepakatan yang saling menguntungkan.

Faktanya tidak semua proses mediasi berhasil. Pada beberapa kasus, khususnya apabila kepentingan para pihak tidak dapat dipertemukan, proses mediasi mengalami kebuntuan. Dalam kondisi tersebut, arbitrase juga digunakan karena bersifat lebih tegas dan menghasilkan putusan dari majelis BPSK. Meskipun demikian, berdasarkan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, mekanisme penyelesaian sengketa di BPSK tidak bersifat berjenjang. Artinya, para pihak sejak awal harus menentukan satu mekanisme penyelesaian sengketa dan tidak

⁹⁸ *Ibid.*, halaman 7.

diperkenankan berpindah metode. Dalam praktik penyelesaian sengketa klaim asuransi jiwa, mekanisme mediasi masih lebih dominan digunakan, meskipun memiliki keterbatasan apabila tidak tercapai titik temu.

Langkah-langkah umum penyelesaian sengketa di BPSK diawali dengan pengajuan permohonan oleh konsumen (pemegang polis) kepada BPSK disertai bukti-bukti terkait klaim yang ditolak atau dipermasalahkan. Proses tersebut dilanjutkan dengan sidang penyelesaian sengketa yang melibatkan majelis BPSK dengan memanggil kedua belah pihak, yaitu konsumen dan perusahaan asuransi, untuk menghadiri persidangan. Tahapan ini diakhiri dengan putusan atau kesepakatan yang bersifat mengikat, meskipun terhadap putusan BPSK masih dimungkinkan pengajuan keberatan ke Pengadilan Negeri.⁹⁹

Penyelesaian sengketa melalui BPSK sendiri mempunyai kelebihan yaitu tidak dipungut suatu biaya dan jangka waktu penyelesaian maksimal 21 (dua puluh satu) hari. BPSK masih mempunyai kekurangan yaitu seperti belum semua pemerintah kota atau kabupaten memiliki BPSK. Selain itu, meskipun dalam UUPK menyatakan bahwa Putusan BPSK bersifat mengikat dan final, tetapi pada kenyataannya masih memberikan ruang untuk mengajukan keberatan pada pengadilan bagi pihak yang keberatan dengan putusan BPSK.¹⁰⁰ BPSK wajib menjatuhkan putusan paling lambat dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari sejak gugatan diterima, sesuai dengan ketentuan Pasal 55 Undang-

⁹⁹ Hasil wawancara dengan Ferdinan Martin Sinaga selaku Anggota BPSK, pada hari kamis tanggal 29 Januari 2026, di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan.

¹⁰⁰ Utiyafina, M & Marchety, R. (2022). "Efektivitas Bentuk Perlindungan Hukum terhadap Pemegang Polis Asuransi Jiwa Kresna Pasca Putusan Kasasi". *Jurnal Negara Hukum*, No.2, halaman 11.

Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Putusan tersebut harus dilaksanakan oleh pelaku usaha dalam waktu 7 (tujuh) hari setelah menerima pemberitahuan putusan dari BPSK.

Ketentuan Pasal 56 ayat (2) Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), para pihak yang bersengketa dapat mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan atas putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Ketentuan ini diperkuat oleh Pasal 41 ayat (2) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 yang menyatakan bahwa konsumen maupun pelaku usaha wajib menyatakan sikap menerima atau menolak putusan BPSK.

Putusan yang tidak diterima oleh salah satu pihak dapat menjadi alasan untuk mengajukan sengketa ke Pengadilan Negeri guna memperoleh pemeriksaan lanjutan. Apabila pelaku usaha tidak mengajukan keberatan atau upaya hukum atas putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), maka putusan tersebut memperoleh kekuatan hukum tetap. Berdasarkan ketentuan tersebut, jika putusan tersebut tidak dilaksanakan, terlebih setelah diajukan permohonan eksekusi sebagaimana diatur dalam Pasal 57 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), maka hal tersebut dapat dikategorikan sebagai tindak pidana dalam ranah perlindungan konsumen.¹⁰¹

¹⁰¹ Dahlan, *Op.cit.*, halaman 6-7.

Keseluruhan pembahasan pada bagian ini menunjukkan bahwa prosedur penyelesaian sengketa klaim asuransi jiwa melalui BPSK pada dasarnya telah dirancang untuk menghadirkan mekanisme yang cepat, sederhana, dan memberikan akses keadilan bagi konsumen yang dirugikan dengan proses yang melibatkan majelis hakim ad-hoc. Ketentuan mengenai batas waktu penyelesaian, pilihan metode seperti mediasi, konsiliasi, atau arbitrase, serta sifat putusan yang final dan mengikat, menunjukkan bahwa BPSK memang dimaksudkan sebagai alternatif yang lebih efektif dibandingkan jalur litigasi yang memakan waktu dan biaya.¹⁰²

Efektivitas tersebut dalam praktiknya belum sepenuhnya terwujud, masih adanya keterbatasan jumlah BPSK di berbagai daerah, ketidakseimbangan pemahaman masyarakat terkait fungsi dan kewenangan BPSK, keterbatasan kompetensi sumber daya manusia yang memahami persoalan teknis asuransi jiwa, serta adanya ruang keberatan terhadap putusan BPSK yang memungkinkan sengketa berlanjut ke pengadilan, menjadi faktor-faktor yang secara nyata menghambat tercapainya efektivitas penyelesaian sengketa secara optimal. Fakta lain, pelaksanaan putusan yang tidak selalu dipatuhi oleh pelaku usaha, meskipun secara hukum bersifat final dan mengikat, juga mengurangi kepastian hukum yang seharusnya diterima konsumen. Faktor lain yang berkontribusi terhadap lambatnya proses penyelesaian sengketa meliputi keterbatasan kapasitas panel BPSK, yang sebagian besar bekerja paruh waktu,

¹⁰² Hasil wawancara dengan Ferdinan Martin Sinaga selaku Anggota BPSK, pada hari Kamis tanggal 29 Januari 2026, di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan.

kompleksitas prosedur administrasi, kurangnya dukungan teknologi untuk memfasilitasi proses daring, dan ketidakpastian pelaksanaan keputusan.¹⁰³

BPSK telah mampu menjalankan fungsi penyelesaian sengketa serta memberikan perlindungan hukum yang lebih mudah dan terjangkau, meskipun dalam praktiknya masih terdapat sejumlah kendala, efektivitasnya masih memerlukan penguatan kelembagaan, peningkatan kualitas sumber daya manusia (mediator/arbitrator), peningkatan sosialisasi kepada masyarakat tentang peran BPSK, serta koordinasi yang lebih intensif dengan lembaga terkait seperti Otoritas Jasa Keuangan dan pengadilan untuk menjamin pelaksanaan putusan dan memiliki kepatuhan lebih tinggi serta memperjelas mekanisme yang lebih efektif. Keseluruhan kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas penyelesaian sengketa melalui BPSK berada pada posisi ‘cukup efektif’, namun masih membutuhkan pembenahan agar benar-benar dapat memberikan kepastian, keadilan, dan rasa aman bagi konsumen dalam sengketa klaim asuransi jiwa.¹⁰⁴

B. Kendala Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Klaim Asuransi Jiwa Melalui BPSK

Asuransi merupakan suatu lembaga yang dibentuk undang-undang dan dirancang untuk dapat mengambil alih dan menerima risiko dari pihak lain secara efektif, artinya asuransi berfungsi sebagai salah satu cara untuk memitigasi risiko suatu objek dari ancaman bahaya yang dapat menimbulkan

¹⁰³ Indri, Y.D., & Padian, A.S.S, *Loc.cit.*

¹⁰⁴ Hasil wawancara dengan Ferdinan Martin Sinaga selaku Anggota BPSK, pada hari Kamis tanggal 29 Januari 2026, di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan.

kerugian. Asuransi jiwa merupakan salah satu instrumen penting dalam sistem perlindungan sosial dan ekonomi masyarakat modern. Keberadaan asuransi jiwa tidak hanya memberikan rasa aman bagi individu dan keluarga terhadap risiko kematian atau kecelakaan, tetapi juga berperan sebagai penopang stabilitas ekonomi nasional melalui penghimpunan dana masyarakat yang dikelola secara profesional.

Praktiknya asuransi jiwa telah menjadi kebutuhan utama bagi masyarakat yang sadar akan pentingnya perlindungan terhadap risiko kehidupan yang tidak dapat diprediksi. Namun, seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya asuransi jiwa, jumlah klaim yang diajukan oleh pemegang polis pun mengalami peningkatan yang signifikan. Hal ini menimbulkan potensi terjadinya sengketa antara pemegang polis dengan perusahaan asuransi, terutama terkait dengan penolakan klaim, keterlambatan pembayaran, atau perbedaan interpretasi atas isi polis asuransi jiwa.¹⁰⁵

Perselisihan antara perusahaan asuransi dan konsumen dapat saja terjadi, misalnya dalam hal klaim asuransi yang berpotensi merugikan pihak konsumen. Sengketa klaim asuransi jiwa merupakan permasalahan yang kerap terjadi di Indonesia. Sengketa ini umumnya disebabkan oleh perbedaan penafsiran antara pihak tertanggung dan penanggung terhadap klausul-klausul yang terdapat dalam polis asuransi jiwa. Faktor lain, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap hak dan kewajiban dalam perjanjian asuransi jiwa juga menjadi faktor pemicu terjadinya sengketa.

¹⁰⁵ Utiyafina, *Op.cit.*, halaman 4-5.

Praktik penolakan klaim oleh perusahaan asuransi sering didasarkan dengan alasan adanya pelanggaran prinsip *utmost good faith* (itikad baik) oleh pemegang polis, atau karena adanya pengecualian tertentu yang tercantum dalam polis. Sisi konsumen, pemegang polis sering kali merasa dirugikan karena merasa telah memenuhi seluruh kewajiban pembayaran premi dan menganggap klaim yang diajukan seharusnya dapat dibayarkan oleh perusahaan asuransi. Salah satu tantangan utama dalam perlindungan konsumen asuransi jiwa adalah rendahnya asimetri informasi yang terjadi antara perusahaan dan konsumen. Informasi yang kompleks dan teknis dalam polis asuransi sering kali tidak sepenuhnya dipahami oleh konsumen, yang mengakibatkan kerugian di kemudian hari, terutama ketika terjadi klaim. Ketimpangan ini memperbesar kemungkinan terjadinya praktik yang merugikan konsumen, baik secara disengaja maupun karena kelalaian.¹⁰⁶

Penanganan permasalahan tersebut memerlukan penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan melalui jalur litigasi maupun non-litigasi. Jalur non-litigasi berarti penyelesaian dilakukan di luar pengadilan. Salah satu alternatif penyelesaian sengketa yang telah diakomodasi oleh peraturan perundang-undangan Indonesia adalah melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang memberikan landasan hukum bagi konsumen untuk memperoleh perlindungan atas hak-haknya.

¹⁰⁶ Oktavia, *Op.cit*, halaman 2.

BPSK memiliki kewenangan untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, termasuk dalam hal ini sengketa klaim asuransi jiwa. Keberadaan BPSK diharapkan dapat memberikan solusi yang cepat, murah, dan adil bagi para pihak yang bersengketa, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap industri asuransi jiwa di Indonesia.¹⁰⁷

Efektivitas prosedur penyelesaian sengketa klaim asuransi jiwa melalui BPSK masih menjadi perdebatan di kalangan praktisi dan akademisi. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa meskipun BPSK telah memberikan akses yang lebih mudah bagi konsumen untuk menyelesaikan sengketa, namun masih terdapat berbagai kendala dalam pelaksanaannya.¹⁰⁸ Sengketa terkait penolakan klaim asuransi oleh perusahaan kepada konsumen terus meningkat setiap tahun dan menunjukkan adanya ketidakseimbangan antara posisi tawar konsumen dan pelaku usaha. Banyak konsumen tidak memahami klausula pengecualian yang tertulis dalam polis asuransi, sehingga ketika klaim ditolak, mereka tidak dapat membuktikan argumentasinya secara komprehensif. Kondisi ini menyebabkan sengketa beralih kepada lembaga penyelesaian seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Namun, kompleksitas kontrak asuransi membuat

¹⁰⁷ Dahlan, *Op.cit.*, halaman 2.

¹⁰⁸ Prasetyo, A. (2020). "Efektivitas BPSK dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Asuransi Jiwa". *Jurnal Perlindungan Konsumen*, No.1, halaman 47.

penyelesaian sengketa di BPSK tidak selalu berjalan efektif, karena proses pembuktian sering membutuhkan kemampuan teknis yang tidak dimiliki sebagian besar konsumen.¹⁰⁹

Kerangka hukum nasional memberikan kewenangan kepada BPSK untuk menyelesaikan sengketa konsumen melalui mediasi, konsiliasi, atau arbitrase sebagaimana diatur dalam Pasal 52 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), dengan tujuan penyelesaian yang cepat, sederhana, dan berbiaya ringan. Namun, kompleksitas sengketa asuransi yang memerlukan analisis dokumen polis dan pembuktian teknis seringkali membuat prosedur BPSK kurang memadai, sehingga efektivitasnya dalam menyelesaikan sengketa asuransi masih perlu dikaji, khususnya terkait kompetensi dan kelengkapan pemeriksaan.

Ketidaksinkronan antara UUPK dan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian menimbulkan tumpang tindih kewenangan antara BPSK dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam penyelesaian sengketa asuransi. Kewenangan OJK di sektor jasa keuangan sering dijadikan dasar oleh perusahaan asuransi untuk menolak yurisdiksi BPSK dan mengajukan keberatan terhadap putusannya. Ketidakjelasan batas kewenangan tersebut berdampak pada tidak pastinya pelaksanaan putusan BPSK dan menurunkan kepercayaan konsumen terhadap efektivitas lembaga tersebut.¹¹⁰

¹⁰⁹ Theresia, Y & Gunardi, L. "Efektivitas Penyelesaian Sengketa Konsumen Asuransi di BPSK: Analisis Perlindungan Hukum dan Kepastian Penerapan Putusan". (2025): <https://doi.org/10.24815/jr.v8i4.50777>. halaman 7802-7803.

¹¹⁰ *Ibid*, halaman 704.

Aturan yang mendukung otoritas BSPK sampai sekarang hanyalah UUPK dan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang pelaksanaan tugas dan wewenang BSPK. Kedua aturan tersebut hingga saat ini belum jelas dan cenderung saling bertentangan. Keterbatasan tersebut melemahkan kekuatan putusan BSPK, sehingga ketika diuji di pengadilan, putusan tersebut berpotensi dibatalkan karena dasar legalitasnya yang lemah.¹¹¹

UUPK memberikan kewenangan kepada BSPK untuk memutus sengketa konsumen, namun belum disertai mekanisme eksekusi putusan yang kuat. Akibatnya, putusan BSPK sering digugat kembali ke pengadilan negeri sehingga proses menjadi panjang dan bertentangan dengan prinsip cepat, sederhana, dan berbiaya ringan.¹¹² Ketidakjelasan batas kewenangan tersebut menyebabkan sejumlah putusan BSPK dianggap melampaui kewenangan dan dibatalkan oleh Mahkamah Agung, yang menunjukkan lemahnya kekuatan yuridis putusan BSPK.¹¹³

Pasal 52 huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). BSPK memiliki kewenangan untuk menilai klausula baku dalam perjanjian, termasuk polis asuransi yang diduga merugikan konsumen. Masalah muncul ketika perusahaan asuransi menyatakan bahwa klausula dalam polis telah disetujui secara sah oleh konsumen saat penandatanganan, sehingga dianggap mengikat tanpa dapat diperdebatkan

¹¹¹ Rida, I.S., *Op.cit.*, halaman 12.

¹¹² Theresia, Y., *Loc.cit.*

¹¹³ Rida, I.S., *Loc.cit.*

kembali. Banyak konsumen tidak berada dalam posisi tawar yang setara ketika polis ditawarkan, sehingga persetujuan yang diberikan sering kali tidak mencerminkan pemahaman yang utuh. Ketidakseimbangan informasi ini menyebabkan banyak sengketa muncul karena perbedaan interpretasi mengenai ruang lingkup pertanggungjawaban.¹¹⁴

Undang-Undang Perasuransian memberikan ruang bagi perusahaan asuransi untuk menetapkan ketentuan internal sepanjang sepanjang tidak bertentangan dengan prinsip kehati-hatian sebagaimana diatur dalam Pasal 21 UU Perasuransian. Celah ini sering dimanfaatkan untuk memperluas tafsir pengecualian risiko guna menekan potensi kerugian, sehingga ketika BPSK menilai ketentuan tersebut tidak adil atau tidak transparan, perusahaan kerap menolak putusan dengan alasan keterbatasan kompetensi teknis BPSK.

Permasalahan implementasi putusan BPSK berkaitan dengan mekanisme keberatan di pengadilan yang masih terbuka bagi perusahaan asuransi, meski putusan BPSK bersifat final dan mengikat. Konsumen yang lemah sering kesulitan mengeksekusi kesepakatan BPSK karena harus Kembali ke jalur litigasi. Kondisi ini menggeser peran BPSK dari lembaga penyelesaian cepat menjadi tahap awal sebelum litigasi formal, sehingga tujuan memberikan alternatif yang sederhana dan berbiaya ringan tidak tercapai.¹¹⁵

UUPK hanya memberikan kewenangan kepada BPSK untuk menyelesaikan sengketa konsumen tanpa mengatur secara jelas pengertian dan batasan

¹¹⁴ *Ibid.*

¹¹⁵ Rida, I.S., *Loc.cit.*

sengketa konsumen itu sendiri, sehingga menimbulkan ketidakjelasan konsep kewenangan BPSK. Ketidakjelasan tersebut berdampak pada lemahnya kemampuan BPSK dalam menjalankan fungsinya secara efektif, terutama karena putusannya tidak memiliki kekuatan eksekutorial langsung dan harus dimintakan persetujuan ke Pengadilan Negeri. Kondisi ini membuka peluang pembatalan putusan BPSK oleh pengadilan, yang pada akhirnya menyebabkan penegakan hukum oleh BPSK menjadi tidak efektif.¹¹⁶

Faktor lain yang memengaruhi penyelesaian sengketa asuransi di BPSK adalah rendahnya tingkat literasi konsumen terhadap produk asuransi. Ketidapahaman konsumen atas manfaat, pengecualian, dan persyaratan administratif sering memicu anggapan penolakan klaim dilakukan secara sewenang-wenang, meskipun disebabkan kelengkapan dokumen. Kondisi ini memperkuat ketimpangan posisi tawar, sehingga efektivitas BPSK perlu didukung oleh upaya edukasi konsumen mengenai hak dan kewajibannya dalam perjanjian asuransi.

Sisi regulasi, ketidakharmonisan antara Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Perasuransian menimbulkan perbedaan interpretasi mengenai kewenangan lembaga penyelesaian sengketa. UU Perlindungan Konsumen memberikan mandat yang luas kepada BPSK, namun UU Perasuransian memberi kewenangan tertentu kepada lembaga lain dalam menangani sengketa di bidang perasuransian. sehingga menciptakan ruang abu-abu yang kerap dimanfaatkan perusahaan untuk menghindari yurisdiksi BPSK.

¹¹⁶ *Ibid.*

Kondisi ini merugikan konsumen dan menunjukkan perlunya penyempurnaan regulasi agar kewenangan BPSK memiliki kejelasan hukum.¹¹⁷

Kendala utama yang dihadapi BPSK dalam menangani sengketa klaim asuransi jiwa berkaitan dengan tumpang tindih pengaturan antara Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan. Keberadaan UU OJK kerap dijadikan alasan oleh pihak pelaku usaha di sektor jasa keuangan untuk menghindari kewenangan BPSK, dengan menyatakan bahwa sengketa asuransi merupakan ranah OJK atau seharusnya langsung diselesaikan melalui Pengadilan Negeri. Dalam praktiknya, kondisi tersebut berdampak pada ketidakpatuhan pelaku usaha terhadap panggilan BPSK, termasuk tidak menghadiri persidangan yang telah dijadwalkan.

Ketidakhadiran pelaku usaha menjadi hambatan signifikan dalam proses penyelesaian sengketa, karena menghambat jalannya persidangan serta menyulitkan upaya BPSK untuk menghadirkan penyelesaian yang berimbang bagi para pihak. Dengan demikian, dualisme kewenangan akibat perbedaan pengaturan tersebut menjadi kendala yang paling sering ditemui BPSK dalam menangani sengketa klaim asuransi jiwa, khususnya ketika pelaku usaha tidak bersedia tunduk pada proses penyelesaian sengketa di BPSK.¹¹⁸

Undang-Undang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disingkat UUPK) menetapkan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memiliki posisi yang setara dengan lembaga peradilan dalam hal penyelesaian sengketa

¹¹⁷ Theresia, Y., *Op.cit*, halaman 7805.

¹¹⁸ Hasil wawancara dengan Ferdinan Martin Sinaga selaku Anggota BPSK, pada hari Kamis tanggal 29 Januari 2026, di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan.

konsumen. Berdasarkan uraian tersebut, keberadaan dan kewenangan BPSK harus dihargai dan diakui oleh lembaga peradilan lainnya sebagai bagian dari sistem penegakan hukum yang sah. Ketentuan Pasal 54 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) serta Pasal 42 ayat (1) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 secara tegas menyatakan bahwa putusan Majelis BPSK bersifat final dan mengikat, sehingga tidak dapat diajukan upaya hukum berupa banding. Namun demikian, Pasal 56 ayat (2) UUPK masih memberikan ruang bagi para pihak untuk mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri setelah putusan BPSK disampaikan.

Konsekuensi tersebut melemahkan posisi BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa karena putusannya belum memiliki kekuatan hukum yang final dan mengikat. Hal ini disebabkan adanya ruang bagi pihak-pihak terkait untuk menguji dan mengajukan keberatan atas putusan BPSK tersebut melalui jalur peradilan.¹¹⁹

Tata cara pengajuan keberatan atas putusan Majelis BPSK diatur dalam Peraturan Mahkamah Agung (Perma) Nomor 01 Tahun 2006 Tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan Terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sehingga kekuatan putusan BPSK secara yuridis masih bergantung pada supremasi lembaga peradilan umum sehingga tidak benar-benar bersifat final. Putusan BPSK yang dapat dimintakan keberatannya pada Pengadilan Negeri hanya putusan arbitrase BPSK yang diatur dalam Perma Nomor 01

¹¹⁹ Dahlan, *Op.cit.*, halaman 7-8.

Tahun 2006. Para pihak yang keberatan atas putusan Pengadilan Negeri dapat melakukan upaya hukum melalui kasasi ke Mahkamah Agung. Mahkamah Agung melalui putusannya banyak membatalkan putusan BPSK yang sebelumnya dimintakan upaya keberatan pada Pengadilan Negeri mengenai sengketa di sektor jasa keuangan.¹²⁰

Perusahaan asuransi yang tidak sependapat dengan putusan BPSK dalam sengketa klaim asuransi jiwa cenderung mengajukan permohonan keberatan ke Pengadilan Negeri bahkan hingga Mahkamah Agung. Putusan-putusan BPSK yang berkaitan dengan sengketa antara penanggung dan tertanggung atau pemegang polis banyak yang pada akhirnya dibatalkan oleh pengadilan. Kondisi ini membuat kedudukan BPSK sebagai *small claim court* yang diharapkan mampu menyelesaikan sengketa konsumen secara cepat dan murah menjadi tidak tercapai. Melalui mekanisme *small claim court*, seharusnya penyelesaian sengketa dapat menghasilkan kesepakatan yang jelas mengenai bentuk dan besaran ganti kerugian, serta memberikan kepastian bagi pemegang polis agar kerugian serupa tidak terulang. Namun, pengajuan keberatan terhadap putusan BPSK justru menambah panjang proses penyelesaian sengketa klaim asuransi jiwa melalui BPSK.

Keadaan tersebut terlihat bahwa masih terdapat ketidakjelasan terkait ruang kewenangan BPSK dalam menangani sengketa konsumen disektor asuransi jiwa. Upaya hukum keberatan terhadap putusan BPSK banyak dimanfaatkan

¹²⁰ Shafira. M & Muhammad. A. (2021). "Problematika Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memutus Sengketa Pada Sektor Jasa Keuangan Melalui Arbitrase". *Jurnal Hukum*, No. 4, halaman 3.

oleh perusahaan asuransi selaku penanggung yang merasa tidak sependapat dengan putusan tersebut. Adanya upaya hukum keberatan terhadap putusan BPSK ini ternyata justru menambah panjang proses penyelesaian sengketa antara penanggung dan tertanggung atau pemegang polis, khususnya pada kasus-kasus sengketa klaim asuransi jiwa yang dibawa ke BPSK. Kondisi ini menyebabkan tujuan penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK yang diharapkan cepat dan murah menjadi tidak tercapai. Faktor lain, pemegang polis masih banyak yang mengadukan sengketa klaimnya melalui BPSK, namun pada akhirnya putusan BPSK kerap dibatalkan di Tingkat Pengadilan Negeri hingga Mahkamah Agung.¹²¹

Banyak keputusan BPSK dalam konteks yudikatif yang tidak mendapatkan kekuatan eksekutorial oleh pengadilan, bahkan dianulir oleh Mahkamah Agung. Fakta di atas, menunjukkan bahwa masih terdapat ketidakpastian dalam penegakan hukum perlindungan konsumen. Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang seharusnya dapat menjadi dasar penegakan perlindungan konsumen masih banyak celah, dan tidak berkuat jika dihadapkan dengan undang-undang yang lain.

BPSK yang seharusnya menjadi tumpuan harapan bagi masyarakat dalam mencari keadilan atas haknya yang dirugikan oleh pelaku usaha, belum terlihat tajam dan berwibawa dalam menyelesaikan sengketa konsumen. Hal ini terbukti dengan masih banyaknya putusan yang dianulir oleh pengadilan. Fakta tersebut juga menggambarkan bahwa selama ini apa yang telah diputus oleh

¹²¹ *Ibid*, halaman 7.

BPSK seolah-olah tidak mampu menyelesaikan masalah karena sulit mendapatkan kekuatan eksekutorial dan kekuatan hukum tetap oleh pengadilan.¹²²

Hukum perlindungan konsumen menjadikan penyelesaian sengketa melalui BPSK merupakan salah satu bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen asuransi jiwa. Perlindungan hukum ini sangat penting mengingat posisi konsumen yang pada umumnya lebih lemah dibandingkan dengan perusahaan asuransi sebagai pelaku usaha. Efektivitas prosedur penyelesaian sengketa di BPSK menjadi sangat krusial untuk memastikan bahwa hak-hak konsumen dapat terlindungi secara optimal. Efektivitas tersebut dapat diukur dari beberapa indikator, antara lain kecepatan penyelesaian sengketa, tingkat kepuasan para pihak, tingkat pelaksanaan putusan BPSK, serta tingkat keadilan yang dirasakan oleh para pihak yang bersengketa.

Perspektif lain yang perlu diperhatikan selain aspek hukum, penyelesaian sengketa klaim asuransi jiwa melalui BPSK juga memiliki implikasi ekonomi dan sosial yang cukup signifikan. Aspek ekonomi menunjukkan, penyelesaian sengketa yang efektif dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap industri asuransi jiwa, sehingga dapat mendorong pertumbuhan industri asuransi secara keseluruhan. Sebaliknya, jika penyelesaian sengketa tidak berjalan efektif, maka dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat dan berpotensi menurunkan tingkat penetrasi asuransi jiwa di Indonesia. Aspek sosial menunjukkan, penyelesaian sengketa yang adil dan transparan dapat

¹²² Rida. *Op.cit*, Halaman 9.

menciptakan rasa keadilan di masyarakat dan mencegah terjadinya konflik yang berkepanjangan antara konsumen dan perusahaan asuransi.¹²³

C. Upaya Meningkatkan Efektivitas Penyelesaian Sengketa Klaim Asuransi Jiwa melalui BPSK

Salah satu alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang diakui dalam hukum Indonesia adalah melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), termasuk untuk menangani sengketa terkait klaim asuransi jiwa. Keberadaan BPSK pada dasarnya dimaksudkan untuk memberikan akses penyelesaian sengketa yang lebih cepat, sederhana, dan biaya ringan bagi konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha jasa asuransi. Keberadaan BPSK pada dasarnya bertujuan memberikan jalur penyelesaian yang lebih sederhana, cepat dan terjangkau bagi konsumen yang merasa dirugikan termasuk konsumen yang mengalami permasalahan terkait klaim asuransi jiwa.

Hal tersebut menjadi penting karena sengketa asuransi jiwa umumnya melibatkan ketidakseimbangan informasi antara perusahaan asuransi dan konsumen sehingga konsumen sering berada pada posisi yang kurang kuat untuk memperjuangkan haknya. Gugatan terhadap perusahaan asuransi meningkat akibat penolakan klaim, kesalahpahaman terhadap kebijakan, dan ketentuan kontrak yang tidak jelas. Asuransi umum dan jiwa adalah kategori asuransi yang paling kontroversial. Opsi non-litigasi seperti mediasi melalui

¹²³ Hasil wawancara dengan Ferdinan Martin Sinaga selaku Anggota BPSK, pada hari Kamis tanggal 29 Januari 2026, di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan.

Otoritas Jasa Keuangan kurang dimanfaatkan dan kurang memiliki kekuatan penegakan hukum, sementara litigasi seringkali mahal dan memakan waktu.¹²⁴

Keterbatasan tersebut tercermin dalam praktik penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan, Praktiknya, terdapat keluhan dari masyarakat terhadap mekanisme penyelesaian sengketa yang diselenggarakan oleh OJK, khususnya karena prosesnya lebih banyak dilakukan secara administratif dan daring, seperti melalui surat-menyurat atau sistem online. Kondisi tersebut dinilai kurang memuaskan bagi sebagian konsumen karena tidak memberikan ruang interaksi langsung dengan pelaku usaha maupun pihak yang memutus sengketa.

Penyelesaian sengketa melalui BPSK dinilai lebih memberikan rasa keadilan dan transparansi, karena para pihak diupayakan untuk dihadirkan secara langsung dalam persidangan. Proses persidangan di BPSK melibatkan majelis, panitera, serta memungkinkan konsumen untuk menyampaikan keluhan secara langsung dan berhadapan dengan pelaku usaha. Mekanisme tersebut memberikan ruang dialog yang lebih terbuka dan memungkinkan konsumen memahami secara jelas proses serta pertimbangan dalam penyelesaian sengketa. Banyaknya masyarakat yang masih memilih BPSK sebagai forum penyelesaian sengketa menunjukkan bahwa prosedur yang diterapkan BPSK dinilai cukup efektif, khususnya dalam memberikan akses keadilan yang lebih langsung, transparan, dan komunikatif bagi konsumen.¹²⁵

¹²⁴ Karokab, *Op.cit.*, halaman 1.

¹²⁵ Hasil wawancara dengan Ferdinan Martin Sinaga selaku Anggota BPSK, pada hari Kamis tanggal 29 Januari 2026, di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan.

Konsep dasar dari perlindungan hukum adalah untuk memberikan pengayoman terhadap hak-hak masyarakat yang dirugikan oleh orang lain agar masyarakat tersebut dapat menikmati kembali hak-haknya yang telah diberikan oleh hukum. Perlindungan hukum merupakan suatu konsep universal yang harus diberikan oleh negara hukum. Pada dasarnya terdapat dua macam perlindungan hukum, yaitu perlindungan hukum preventif dan represif.

Hukum dapat dikatakan efektif jika dapat berhasil mencapai sasarannya dan memberikan dampak yang positif. Secara teoritis perlindungan hukum preventif dapat diartikan sebagai suatu upaya pencegahan (*to prevent*) karena biasanya sudah tertuang di dalam peraturan perundang-undangan. Perlindungan hukum preventif berfungsi untuk mencegah terjadinya suatu pelanggaran dan untuk membatasi dalam melaksanakan kewajiban sedangkan, bentuk perlindungan represif merupakan suatu bentuk upaya hukum dalam menyelesaikan sengketa yang timbul akibat adanya sesuatu yang telah dilanggar.¹²⁶

Perlindungan hukum bagi para pihak dalam hubungan antara perusahaan asuransi dan konsumen, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjadi dasar penting. Regulasi ini tidak hanya bertujuan menjaga iklim usaha yang sehat, tetapi juga mendorong tanggung jawab pelaku usaha asuransi dalam memberikan layanan yang transparan dan tidak merugikan konsumen. Namun, agar prinsip keadilan dan kepastian hukum benar-benar terwujud, pemahaman mengenai hak dan kewajiban para pihak perlu terus disosialisasikan, terutama karena pola hubungan dalam produk

¹²⁶ Utiyafina, *Op.cit.*, halaman 9-10.

asuransi sering kali menempatkan konsumen pada posisi yang lebih lemah secara informasi.

Kasus klaim asuransi jiwa yang seringkali melibatkan dokumen polis yang kompleks serta perbedaan penafsiran antara konsumen dan perusahaan asuransi. Peningkatan efektivitas penyelesaian sengketa klaim asuransi jiwa melalui BPSK dapat diwujudkan melalui penguatan kapasitas BPSK, peningkatan pemahaman konsumen terhadap mekanisme klaim, serta peningkatan kepatuhan perusahaan asuransi terhadap standar perlindungan konsumen agar potensi kerugian yang dialami konsumen dapat diminimalisir.¹²⁷

Upaya meningkatkan efektivitas prosedur penyelesaian sengketa klaim asuransi jiwa melalui BPSK, diperlukan adanya sinergi antara berbagai pihak, baik dari pemerintah, BPSK, perusahaan asuransi, maupun masyarakat sebagai konsumen. Peningkatan sosialisasi kepada Masyarakat tentang peran BPSK, Pemerintah perlu melakukan penguatan regulasi dan pengawasan terhadap pelaksanaan putusan BPSK. Perusahaan asuransi perlu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam proses klaim, serta bersikap kooperatif dalam melaksanakan putusan BPSK. Masyarakat sebagai konsumen juga perlu meningkatkan pemahaman terhadap hak dan kewajiban dalam perjanjian asuransi jiwa, serta memahami mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia.¹²⁸

¹²⁷ Dahlan, *Op.cit.*, halaman 38.

¹²⁸ Hasil wawancara dengan Ferdinan Martin Sinaga selaku Anggota BPSK, pada hari Kamis tanggal 29 Januari 2026, di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan.

Peningkatan efektivitas penyelesaian sengketa klaim asuransi jiwa melalui BPSK masih sangat bergantung pada kejelasan pengaturan regulasi, rekomendasi utama untuk meningkatkan efektivitas prosedur penyelesaian sengketa klaim asuransi jiwa melalui BPSK adalah perlunya sinkronisasi dan kejelasan pengaturan perundang-undangan, khususnya antara Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan. Ketidaksinkronan pengaturan tersebut dalam praktik sering menimbulkan kebingungan, baik bagi BPSK, pelaku usaha, maupun masyarakat sebagai konsumen. Ketidakjelasan batas kewenangan antara BPSK dan OJK berpotensi menimbulkan kondisi saling melempar tanggung jawab dalam penyelesaian sengketa.

UUPK memberikan kewenangan kepada BPSK untuk menyelesaikan sengketa konsumen, namun di sisi lain, UU OJK membentuk mekanisme penyelesaian sengketa tersendiri di sektor jasa keuangan. Situasi ini menempatkan BPSK dalam posisi dilematis, karena apabila sengketa tidak ditangani, BPSK dapat dianggap mengabaikan kewenangannya, sementara apabila ditangani, kewenangannya justru dipersoalkan. Kondisi tersebut dikhawatirkan dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga penyelesaian sengketa konsumen. Oleh karena itu, pemerintah dan pembentuk undang-undang perlu memberikan kejelasan normatif dan petunjuk teknis mengenai ruang lingkup kewenangan BPSK dalam sengketa asuransi jiwa,

termasuk jenis perkara tertentu yang secara tegas dapat diselesaikan oleh BPSK.¹²⁹

Mengacu pada uraian di atas bahwa efektivitas prosedur penyelesaian sengketa klaim asuransi jiwa melalui BPSK merupakan isu yang sangat penting dan relevan untuk dikaji lebih lanjut. Penelitian mengenai efektivitas prosedur ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam upaya perbaikan sistem penyelesaian sengketa asuransi jiwa di Indonesia, sehingga dapat memberikan perlindungan hukum yang optimal bagi konsumen dan mendorong pertumbuhan industri asuransi jiwa yang sehat dan berkeadilan.¹³⁰

Peningkatan efektivitas penyelesaian sengketa klaim asuransi jiwa melalui BPSK sangat bergantung pada kualitas hubungan antara perusahaan asuransi, pemegang polis, dan lembaga penyelesaian sengketa itu sendiri. Upaya penting yang perlu dilakukan adalah memperkuat kejujuran, transparansi, dan integritas dalam seluruh proses pengelolaan polis dan klaim. Perusahaan asuransi harus memastikan bahwa informasi mengenai manfaat, pengecualian, risiko, serta prosedur klaim disampaikan secara jelas dan mudah dipahami sejak awal. Kejelasan informasi ini dapat mencegah terjadinya kesalahpahaman yang sering kali berujung menjadi sengketa dan kemudian masuk ke BPSK.¹³¹

Peningkatan kualitas pelayanan perusahaan asuransi juga menjadi kunci. Pelayanan yang responsif, profesional, dan mampu menangani keluhan secara

¹²⁹ Hasil wawancara dengan Ferdinan Martin Sinaga selaku Anggota BPSK, pada hari Kamis tanggal 29 Januari 2026, di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan.

¹³⁰ Lestari, D. (2019). "Analisis Prosedur Penyelesaian Sengketa Asuransi Jiwa di Indonesia." *Jurnal Asuransi dan Manajemen Risiko*, No. 3, halaman 105.

¹³¹ Hasil wawancara dengan Ferdinan Martin Sinaga selaku Anggota BPSK, pada hari Kamis tanggal 29 Januari 2026, di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan.

cepat serta adil akan membangun kepercayaan konsumen. Kualitas pelayanan yang baik membantu mengurangi jumlah sengketa yang perlu dibawa ke BPSK, karena banyak perselisihan dapat diselesaikan di tingkat perusahaan apabila komunikasi berjalan efektif.

Sisi lain, penyempurnaan kerangka hukum dan regulasi yang mengatur hubungan antara perusahaan asuransi dan pemegang polis menjadi bagian penting dalam peningkatan efektivitas penyelesaian sengketa. Regulasi yang jelas dan tegas memberikan dasar yang kuat bagi BPSK dalam menilai dan memutus sengketa, terutama ketika terjadi perbedaan interpretasi terhadap isi polis. Kerangka hukum yang memadai juga memastikan bahwa perusahaan asuransi menjalankan kewajibannya secara patuh, sehingga proses penyelesaian sengketa melalui BPSK dapat berjalan lebih terarah dan konsisten.¹³²

Peningkatan literasi keuangan masyarakat perlu terus dilakukan agar konsumen memahami hak dan kewajibannya dalam perjanjian asuransi jiwa. Edukasi tersebut membantu konsumen dalam membaca polis dengan cermat, memahami prosedur klaim, dan mengetahui langkah penyelesaian sengketa apabila terjadi masalah. Pemahaman yang memadai berperan dalam meminimalkan potensi kesalahpahaman dan konflik sebelum mencapai tahap penyelesaian di BPSK.

Upaya meningkatkan efektivitas penyelesaian sengketa klaim asuransi jiwa melalui BPSK perlu diarahkan pada perbaikan aspek-aspek yang selama ini

¹³² Hasil wawancara dengan Ferdinan Martin Sinaga selaku Anggota BPSK, pada hari Kamis tanggal 29 Januari 2026, di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan.

menghambat optimalnya fungsi lembaga tersebut. Salah satu langkah yang paling mendasar adalah memperluas literasi masyarakat mengenai keberadaan dan peran BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen. Minimnya pengetahuan masyarakat menyebabkan banyak sengketa tidak tertangani dengan baik karena konsumen tidak memahami jalur penyelesaian yang tersedia. Edukasi yang lebih sistematis dan terstruktur, baik melalui program pemerintah maupun inisiatif lembaga terkait, dapat meningkatkan aksesibilitas dan pemanfaatan BPSK oleh konsumen.¹³³

Penataan regulasi juga menjadi bagian penting dalam peningkatan efektivitas. Tumpang tindih kewenangan antara BPSK dan lembaga lain seperti OJK maupun Pengadilan Negeri, sering menimbulkan ketidakpastian hukum dan memperlambat proses penyelesaian sengketa. Sehubungan dengan hal tersebut sinkronisasi regulasi dan kejelasan batas kewenangan perlu diperkuat agar sengketa konsumen, khususnya terkait klaim asuransi jiwa, dapat diselesaikan secara lebih tertib dan efisien. Kejelasan regulasi ini juga mendorong harmonisasi prosedur antar lembaga sehingga tidak terjadi dualisme dalam penanganan perkara.¹³⁴

Perusahaan asuransi sebagai pelaku usaha dituntut untuk meningkatkan transparansi dan kualitas informasi yang diberikan kepada pemegang polis. Sengketa kerap timbul akibat perbedaan interpretasi terhadap manfaat,

¹³³ Hasil wawancara dengan Ferdinan Martin Sinaga selaku Anggota BPSK, pada hari Kamis tanggal 29 Januari 2026, di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan.

¹³⁴ Hasil wawancara dengan Ferdinan Martin Sinaga selaku Anggota BPSK, pada hari Kamis tanggal 29 Januari 2026, di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan.

pengecualian, atau syarat klaim. Penyampaian informasi yang lebih jelas dan mudah dipahami sejak awal berpotensi terjadinya sengketa dapat dikurangi.

Perusahaan asuransi perlu memperbaiki mekanisme layanan klaim, termasuk kesiapan dalam memberikan jawaban atas permohonan klaim secara cepat dan proporsional, agar tidak menimbulkan ketidakpuasan konsumen yang pada akhirnya berujung pada sengketa.

Penguatan efektivitas BPSK juga memerlukan peningkatan daya laksana putusan. Walaupun putusan BPSK bersifat final dan mengikat, implementasinya sering mengalami hambatan karena kurangnya kepatuhan dari perusahaan asuransi maupun keterbatasan mekanisme eksekusi. Perlu adanya dukungan regulasi atau kebijakan tambahan yang memastikan putusan BPSK dapat dijalankan secara konsisten dan memiliki kepastian hukum.¹³⁵

Secara keseluruhan, efektivitas penyelesaian sengketa klaim asuransi jiwa melalui BPSK akan meningkat apabila terdapat perbaikan secara simultan pada aspek literasi masyarakat, kapasitas kelembagaan, penyalarsan regulasi, komitmen pelaku usaha, serta penguatan mekanisme pelaksanaan putusan. Sinergi antar aspek tersebut akan menghasilkan sistem penyelesaian sengketa yang lebih responsif, kredibel, dan berkeadilan bagi konsumen.¹³⁶

¹³⁵ Hasil wawancara dengan Ferdinan Martin Sinaga selaku Anggota BPSK, pada hari kamis tanggal 29 Januari 2026, di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan.

¹³⁶ Shinta. D & Suherman. (2022). "Efektivitas Penyelesaian Sengketa Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Jakarta Melalui Proses Konsiliasi". *Jurnal Reformasi Hukum*, No. 1, halaman 4.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan lembaga independen penyelesaian sengketa konsumen secara non-litigasi melalui mediasi, arbitrase, dan konsiliasi sebagai alternatif peradilan. Meskipun putusannya bersifat final dan mengikat apabila tidak diajukan keberatan, efektivitas BPSK masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan kewenangan, lemahnya kekuatan yuridis, tidak adanya kekuatan eksekutorial hasil mediasi, serta keterbatasan regulasi, kapasitas lembaga, dan independensi. Kondisi tersebut menimbulkan ketidakpastian hukum dan berdampak pada perlindungan konsumen, khususnya pihak yang berada pada posisi lemah.
2. Hambatan penyelesaian sengketa klaim asuransi jiwa melalui BPSK berasal dari konsumen, kelembagaan, dan pelaku usaha. Secara keseluruhan, pembahasan mengenai efektivitas penyelesaian sengketa konsumen asuransi di BPSK menunjukkan bahwa masalah utamanya tidak hanya terletak pada regulasi, tetapi juga pada implementasi dan harmonisasi antar lembaga. Perbedaan interpretasi kewenangan, lemahnya eksekusi putusan, kurangnya kapasitas teknis, serta rendahnya literasi konsumen menciptakan hambatan yang saling berkelindan.
3. Upaya peningkatan efektivitas penyelesaian sengketa klaim asuransi jiwa melalui BPSK memerlukan peningkatan pemahaman masyarakat,

perbaikan koordinasi antar lembaga, serta peningkatan transparansi dan kualitas pelayanan perusahaan asuransi. Selain itu, penguatan pelaksanaan putusan BPSK menjadi faktor penting agar penyelesaian sengketa dapat berjalan efektif dan memberikan kepastian hukum bagi konsumen.

B. Saran

1. Upaya penguatan regulasi perlu menjadi perhatian khususnya terkait pemberian kekuatan eksekutorial terhadap putusan BPSK, agar putusan dapat dilaksanakan secara efektif tanpa membebani konsumen. Selain itu, peningkatan kualitas dan independensi kelembagaan BPSK melalui dukungan anggaran, peningkatan kompetensi anggota, serta pengawasan yang efektif menjadi hal penting guna menjamin profesionalitas dan transparansi BPSK.
2. Untuk mengatasi hambatan penyelesaian sengketa, diperlukan langkah terkoordinasi dari berbagai pihak, antara lain, penguatan sinkronisasi regulasi antara pemerintah dan OJK, serta peningkatan komitmen perusahaan asuransi dalam mematuhi proses dan putusan BPSK. Selain itu, peningkatan literasi konsumen perlu dilakukan secara berkelanjutan agar masyarakat memahami hak dan mekanisme penyelesaian sengketa secara optimal.
3. Untuk meningkatkan efektivitas penyelesaian sengketa klaim asuransi jiwa melalui BPSK memerlukan kejelasan pembagian kewenangan antar lembaga, serta komitmen perusahaan asuransi dalam meningkatkan transparansi dan melaksanakan putusan BPSK. Selain itu, peningkatan

literasi konsumen menjadi faktor penting agar mekanisme penyelesaian sengketa dapat dimanfaatkan secara optimal.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abdulkhaidir. 2006. *Hukum Asuransi Indonesia*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti
- Abdul Halim Barkatullah. 2018. *Hak-Hak Konsumen*. Bandung: Nusa Media
- Abdul Rasyid Saliman dan Adisuputra. 2022. *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan Teori dan Contoh Kasus*. Jakarta: Kencana.
- Bambang Sunggono. 2015. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Celina Tri Siwi Kristiyanti. 2022. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika
- Dwi Tatak Subagyo. 2016. *Hukum Asuransi*. Surabaya: PT Revka Petra Media
- Eka Nam Sihombing. Chintya Haditia. 2022. *Penelitian Hukum*. Malang: Setarra Press
- Farid Wajdi, Diana Susanti. 2023. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Malang: Setara Press
- Faisal, dkk. 2023. *Pedoman Penulisan dan Penyelesaian Tugas Akhir Mahasiswa*. Medan: Pustaka Prima
- Frans Hendra Winarta. 2018. *Hukum Penyelesaian Sengketa Arbitrase Internasional dan Nasional*. Jakarta: Sinar Grafika Offset
- Ida Nadirah. 2019. *Hukum Dagang dan Bisnis Indonesia*. Medan: Pustaka Prima
- Ida Hanifah, dkk. 2018. *Pedoman Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa*. Medan: FH. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
- Maryanto. 2019. *Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK*. Semarang: Unissula Press
- Muhaimin Ni Luh Ariningsih Sari, dkk. 2019. *Hukum Bisnis*. Mataram: Sanabil
- Muhammad Ramadhan. 2021. *Metode Penelitian*. Surabaya: Cipta Media Nusantara

- Muhammad Najib. 2016. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Malang: Setara Press
- Rachmadi Usman. 2018. *Mediasi di Pengadilan*. Jakarta: Sinar Grafika
- . 2019. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika,
- Sigit Sapto Nugroho, dkk. 2020. *Metodologi Riset Hukum*. Sukaharjo: Oase Pustaka
- Muhaimin. 2020. *Metode Penelitian Hukum*. Mataram: Mataram University Press
- Susanti Adi Nugroho. 2017. *Penyelesaian Sengketa Arbitrase dan Penerapan Hukumnya*. Jakarta: Kencana
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Tri Reni Novita, dkk. 2023. *Klaim Asuransi Kesehatan*. Medan: LPPM UMN AW
- Tiyas Vika Widyastuti, Achmad Irwan Hamzani, Fajar Dian Aryani. 2024. *Metodologi Penelitian Dan Penulisan Bidang Ilmu Hukum Teori dan Praktek*. Medan: PT Media Penerbit Indonesia
- Wiwik Sri Widiarty. 2014. *Buku Ajar Metode Penelitian Hukum*. Yogyakarta: Publika Global Media
- Zainal Asikin. 2021. *Edisi Ketiga Hukum Dagang*. Jakarta: Kencana.

B. Artikel, Makalah, Jurnal dan Karya Ilmiah

- A.I. Tajhi, et.al. “Kewenangan BPSK dan BMAI Dalam Menyelesaikan Sengketa Asuransi antara Perusahaan Asuransi dan Pemegang Polis Asuransi (Studi Putusan PN Lubuk Linggau Nomor 17/Pdt.Sus-BPSK/2021/PN Llg)”. *Jurnal Penelitian Multidisiplin Ilmiah dan Lanjutan*, vol. 2, no. 4, 2024.
- Bustamar, “Sengketa Konsumen dan Teknis Penyelesaiannya Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)”. *Juris*, vol. 14, no. 1, 2020.
- D. Sitohang. “Kekuatan Hukum Hasil Mediasi dalam Sengketa Asuransi di BPSK:

- Tinjauan dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen”. *Jurnal Hukum, Pendidikan dan Sosial Humaniora*, vol. 2. No. 6, 2025.
- D. Hidayah. “Hak dan Kewajiban Konsumen Dalam Asuransi Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen”. *Jurnal Ilmu Hukum*, vol. 3, no.1, 2024.
- G. Oscar, dkk. “Perlindungan Hukum Bagi Pemegang Asuransi Jiwa yang Berkepastian Hukum”. *Jurnal Sosial dan Sains*, vol. 4, no.9, 2024.
- K. Agus, dkk. “Penyelesaian Konflik Perusahaan Asuransi Terhadap Nasabah yang Meninggal Dunia dalam Perspektif Hukum Perdata”. *Jurnal Studi Hukum Kontemporer*, vol. 2, no. 1, 2024.
- L. Dewi. “Analisis Prosedur Penyelesaian Sengketa Asuransi Jiwa di Indonesia”. *Jurnal Asuransi dan Manajemen Risiko*, vol. 7, no. 3, 2019.
- I. Y. Dewi, P. A. Salamat. “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce (Studi Perbandingan Indonesia & Thailand)”. *Awang Long Jurnal Hukum*, vol. 8, no. 2, 2026.
- L. Cristy, dkk. “Penerapan Prinsip Itikad Baik Terhadap Kewajiban Pemberitahuan Riwayat Kesehatan Sebagai Penyebab Ditolaknya Pembayaran Klaim Asuransi Jiwa”. *Jurnal Akademik Literatur Review*, vol. 2, no.6, 2023.
- N. L. Gultom, et.al. “Hambatan Pengajuan Klaim Asuransi Jiwa Disebabkan Kelalaian Pihak Pemegang Polis Terkait Dengan Kewajiban Pemberitahuan Riwayat Kesehatan (Studi Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Nomor: 005/BPSK-\\TT/KEP/IV/2016)”. *Jurnal Kajian Hukum*, vol. 4, No.3, 2021.
- O. A. Roesnia, et.al. “Hak dan Perlindungan Konsumen pada Produk Asuransi Jiwa: Perspektif Regulasi dan Praktik di Indonesia”. *Jurnal Hukum, Administrasi Publik dan Negara*, vol. 2, no.2, 2025.
- P. A. S. Siregar. “Penegakan Hukum Terhadap Pengedar Kosmetik Illegal Oleh Pihak Kepolisian”. *Jurnal Penelitian*, vol. 3, no. 3, 2023.

- . “Urgensi Penerapan Kebijakan Cukai Atas Minuman Berpemanis Dalam Kemasan (MBDK) Di Indonesia”. *Jurnal Desain, Ilmu Sosial, dan Studi Humanistik*, vol. 2, no.1, 2025.
- P. Aditya. “Efektivitas BPSK dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Asuransi Jiwa”. *Jurnal Perlindungan Konsumen*, vol. 12, no. 1, 2020.
- R. I. Sitepu, H. Muhamad. “Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia”. *Jurnal Rechten: Riset Hukum dan Hak Asasi Manusia*, vol. 3, no.2, 2021.
- R.N.A. Siregar, S.Satino. “Urgensi Kepatuhan Hukum dalam Pemenuhan Klaim Asuransi di Indonesia: Perspektif Kontraktual dan Implikasinya”. *Jurnal USM Law*, vol. 7, No.3, 2024.
- R. Rimanda. “Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Quasi Yudisial di Indonesia”, *Jurnal Bina Mulia Hukum*, vol. 4, no. 1, 2020.
- S. A. Nugroho. ‘Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa’. *Jurnal Hukum Acara Perdata*, vol. 7, no. 1, 2021.
- S. Monica. “Problematika Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memutus Sengketa Pada Sektor Jasa Keuangan Melalui Arbitrase”. *Jurnal Hukum*, vol. 1, no. 1, 2021.
- S. Nuraini. “Peran BPSK dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Asuransi”. *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, vol. 3, No.2, 2019.
- S. Dwi, dkk. “Efektivitas Penyelesaian Sengketa Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Jakarta Melalui Proses Konsiliasi”. *Jurnal Reformasi Hukum*, vol. 24, no. 1, 2022.
- S. Risdawati. “Perlindungan Hukum Konsumen dalam Penyelesaian Sengketa Asuransi Jiwa Melalui BPSK”. *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, vol. 48, no. 2, 2020.

- T. Yunita, G. Lie. “Efektivitas Penyelesaian Sengketa Konsumen Asuransi di BPSK: Analisis Perlindungan Hukum dan Kepastian Penerapan Putusan”. 2025. 7799-7808. doi.org.
- U. Mardhati, dkk. “Efektivitas Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Polis Asuransi Jiwa Kresna Pasca Putusan Kasasi”. *Jurnal Negara Hukum*, vol. 13, no. 2, 2022.
- W. Kumala, dkk. “Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Menyelesaikan Sengketa Asuransi Pasca Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 1/POJK.07/2014”. *Jurnal Mercatoria*, vol. 12, no. 2, 2020.
- W. Anggraini, dkk. “Tinjauan Indikator-Indikator Pemenuhan Klaim dengan Proses Klaim Asuransi Jiwa pada PT. Prudential Life Assurance Syariah Cabang Binjai Kota”. *Jurnal Penelitian dan Karya Ilmiah*, vol. 1, no. 6, 2023.
- Y. Hesti, dkk. “Proses Penyelesaian Sengketa Gugatan Klaim Asuransi Jiwa PT. AJB Bumi Putera (Studi Putusan Nomor 170/PDT.G/2020/PN.TJK)”. *Jurnal Hukum*, vol. 3, No.1, 2022.

C. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Badan Perlindungan Sengketa Konsumen

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

D. Internet

<https://bpkn.go.id/beritavideo/detail/peran-bpsk-dalam-perlindungan-konsumen#:~:text=Berdasarkan%20Pasal%201%20angka%2011,tidak%20seimbang%20dengan%20pelaku%20usaha> (diakses Pada Tanggal 23 Agustus).

<https://jdih.karokab.go.id/jdih/document/download/407>. (diakses pada tanggal 8 Desember).

<https://repository.stikesyrsds.ac.id/id/eprint/428/4/BAB%20II%20%20TINJAUAN%20PUSTAKA.pdf> (diakses pada tanggal 19 Desember)

Lampiran I. Bukti Bimbingan

Lampiran II. Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA EFEKTIVITAS PROSEDUR PENYELESAIAN SENGKETA KLAIM ASURANSI JIWA MELALUI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)

Assalamuallaikum Wr. Wb. / Selamat pagi/siang/sore. Terimakasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Sauara/I untuk meluangkan waktu dan berpartisipasi dalam wawancara ini. Perkenalkan nama saya Faradiba Aulia Rahmah dari Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Saya sedang melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas Prosedur Penyelesaian Sengketa Klaim Asuransi Jiwa Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)”. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk mengumpulkan informasi dan data terkait prpsedur penyelesaian sengketa klaim asuransi jiwa melalui BPSK. Informasi yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan akan sangat berharga bagi penelitian ini. Adapun identitas narasumber:

Nama Lengkap : Ferdinan Martin Sinaga, S.T., M.eng

Jabatan/Pekerjaan : Majelis Anggota BPSK Kota Medan

Instansi/Lembaga : Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Pertanyaan Wawancara Terstruktur:

1. Dapatkah Bapak menjelaskan kewenangan BPSK dalam menangani sengketa klaim asuransi jiwa sesuai peraturan perundang-undangan?
2. Bagaimana prosedur standar yang diterapkan BPSK dalam penyelesaian sengketa klaim asuransi jiwa?
3. Mekanisme penyelesaian sengketa manakah yang paling sering digunakan (mediasi, konsoliasi atau arbitrase) dan apa alasan pemilihannya?
4. Menurut Bapak, sejauh mana prosedur tersebut dapat dikatakan efektif? Apa indikator atau ukuran efektivitasnya?
5. Apa saja kendala utama yang dihadapi BPSK dalam menangani sengketa klaim Asuransi Jiwa?
6. Bagaimana BPSK menjamin penyelesaian sengketa berlangsung tepat waktu dan biaya yang dikeluarkan efisien?
7. Apakah putusan BPSK umumnya dilaksanakan oleh Perusahaan Asuransi secara sukarela?
8. Bagaimana BPSK melindungi hak-hak Konsumen Asuransi Jiwa selama proses penyelesaian sengketa?
9. Menurut Bapak, Apakah putusan BPSK memberikan kepastian hukum bagi konsumen maupun Perusahaan Asuransi?
10. Apakah Bapak memiliki rekomendasi atau saran untuk meningkatkan efektivitas prosedur penyelesaian sengketa klaim asuransi jiwa melalui BPSK?

Lampiran III. Hasil Rekapitan Wawancara

Informan Bapak Ferdinan Martin Sinaga, S.T., M.Eng

Pertanyaan	Jawaban
<p>1. Dapatkah Bapak menjelaskan kewenangan BPSK dalam menangani sengketa klaim asuransi jiwa sesuai peraturan perundang-undangan?</p>	<p>Kewenangan BPSK dalam menangani sengketa klaim asuransi jiwa bersumber dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang memberikan mandat penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha tanpa pengecualian sektor tertentu. Meskipun Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (UU OJK) memberikan kewenangan perlindungan konsumen sektor jasa keuangan melalui LAPS-SJK, UUPK tetap berlaku sehingga secara normatif kewenangan BPSK tidak hapus. Penyelesaian sengketa di BPSK mensyaratkan persetujuan para pihak dan dapat ditempuh melalui mediasi, konsiliasi, atau arbitrase. Dalam praktiknya, BPSK Kota Medan telah menangani sengketa asuransi jiwa, namun putusannya masih dapat diajukan keberatan ke Pengadilan Negeri apabila tidak disepakati para pihak.</p>
<p>2. Bagaimana prosedur standar yang diterapkan BPSK dalam penyelesaian sengketa klaim asuransi jiwa?</p>	<p>BPSK tidak membedakan jenis sengketa konsumen yang ditangani, baik terkait barang, jasa, maupun klaim asuransi. Seluruh pengaduan diproses melalui mekanisme yang sama sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Proses dimulai dari pengajuan pengaduan oleh konsumen yang disertai formulir dan alat bukti</p>

	<p>pendukung, kemudian ditelaah oleh BPSK sebelum penetapan jadwal persidangan dan pemanggilan para pihak. Penyelesaian sengketa dilakukan melalui metode yang ditentukan dan diselesaikan paling lama 21 (dua puluh satu) hari kerja hingga dikeluarkannya putusan. Mekanisme ini berlaku seragam, termasuk dalam penyelesaian sengketa klaim asuransi jiwa.</p>
<p>3. Mekanisme penyelesaian sengketa manakah yang paling sering digunakan (mediasi, konsiliasi, atau arbitrase) dan apa alasan pemilihannya?</p>	<p>Mekanisme penyelesaian sengketa yang paling sering digunakan di BPSK adalah mediasi dan arbitrase. Mediasi menjadi pilihan utama karena para pihak masih mengupayakan penyelesaian secara damai melalui dialog yang difasilitasi oleh BPSK. Namun, apabila mediasi tidak berhasil mencapai kesepakatan, pelaku usaha tetap memiliki ruang untuk melanjutkan penyelesaian sengketa melalui Pengadilan Negeri sesuai mekanisme keberatan yang berlaku.</p> <p>Selain mediasi, konsumen dan pelaku usaha juga kerap memilih arbitrase karena mekanismenya lebih tegas dan menghasilkan putusan dari majelis BPSK. Arbitrase dipilih sejak awal oleh para pihak dan tidak merupakan kelanjutan dari proses mediasi. Hal ini sejalan dengan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 yang menegaskan bahwa mekanisme penyelesaian sengketa di BPSK tidak bersifat berjenjang. Dalam praktik penyelesaian sengketa klaim asuransi jiwa, mekanisme mediasi lebih dominan digunakan, meskipun memiliki</p>

	keterbatasan apabila tidak tercapai titik temu antara para pihak.
4. Menurut Bapak, sejauh mana prosedur tersebut dapat dikatakan efektif? Apa indikator atau ukuran efektivitasnya?	Menurut pandangan BPSK, efektivitas prosedur penyelesaian sengketa tercermin dari tingkat kepercayaan masyarakat, yang terlihat dari masih tingginya minat konsumen mengajukan pengaduan ke BPSK. Kepercayaan tersebut menunjukkan bahwa mekanisme BPSK masih relevan dan dibutuhkan. Dalam praktiknya, sebagian konsumen mengeluhkan mekanisme penyelesaian sengketa melalui OJK yang cenderung administratif dan daring, sehingga minim interaksi langsung. Sebaliknya, BPSK dinilai lebih transparan dan memberikan rasa keadilan karena menghadirkan para pihak secara langsung dalam persidangan. Proses ini memungkinkan konsumen menyampaikan keluhan secara terbuka dan memahami pertimbangan majelis. Tingginya partisipasi masyarakat dalam memilih BPSK menunjukkan bahwa prosedur yang diterapkan dinilai cukup efektif dalam memberikan akses keadilan yang lebih komunikatif dan langsung bagi konsumen.
5. Apa saja kendala utama yang dihadapi BPSK dalam menangani sengketa klaim asuransi jiwa?	Kendala utama BPSK dalam menangani sengketa klaim asuransi jiwa terletak pada tumpang tindih pengaturan antara UUPK dan UU OJK. Pelaku usaha di sektor jasa keuangan kerap menjadikan keberadaan UU OJK sebagai dasar untuk menolak kewenangan BPSK dengan menganggap sengketa asuransi berada di ranah OJK atau

	<p>pengadilan. Dalam praktiknya, hal ini berdampak pada ketidakpatuhan pelaku usaha terhadap proses BPSK, termasuk tidak menghadiri persidangan. Kondisi tersebut menghambat jalannya pemeriksaan dan menyulitkan BPSK dalam mewujudkan penyelesaian sengketa yang berimbang, sehingga dualisme kewenangan menjadi kendala dominan dalam penyelesaian sengketa klaim asuransi jiwa di BPSK.</p>
<p>6. Bagaimana BPSK menjamin penyelesaian sengketa berlangsung tepat waktu dan biaya yang dikeluarkan efisien?</p>	<p>BPSK menjamin penyelesaian sengketa yang cepat dan berbiaya ringan melalui prosedur yang sederhana dan tanpa pungutan biaya bagi para pihak. Proses penyelesaian dibatasi jangka waktu paling lama 21 hari kerja sejak pemeriksaan hingga putusan, sehingga memberikan kepastian waktu dan mencegah sengketa berlarut-larut. Dibandingkan dengan proses di Pengadilan Negeri yang cenderung memakan waktu lama, mekanisme BPSK dinilai lebih efisien dalam mewujudkan penyelesaian sengketa konsumen.</p>
<p>7. Apakah putusan BPSK umumnya dilaksanakan oleh perusahaan asuransi secara sukarela?</p>	<p>Pelaksanaan putusan BPSK oleh perusahaan asuransi pada praktiknya bersifat variatif. Sebagian perusahaan asuransi melaksanakan putusan BPSK secara sukarela, khususnya dalam perkara yang diselesaikan melalui kesepakatan para pihak, misalnya dengan menemukan titik temu berupa pembayaran sebagian dari klaim yang disengketakan. Namun demikian, terdapat pula perusahaan asuransi yang tidak menerima putusan BPSK dan memilih untuk melanjutkan</p>

	<p>penyelesaian sengketa melalui Pengadilan Negeri sesuai dengan mekanisme hukum yang tersedia. Dalam kondisi tersebut, BPSK tidak memiliki kewenangan untuk memantau atau memperoleh laporan mengenai perkembangan maupun hasil akhir perkara setelah sengketa tersebut dilimpahkan ke pengadilan. Apabila diperlukan informasi mengenai kelanjutan atau putusan akhir dari sengketa yang sebelumnya ditangani oleh BPSK, maka pihak yang berkepentingan dapat memperoleh keterangan lebih lanjut langsung dari Pengadilan Negeri yang memeriksa perkara tersebut.</p>
<p>8. Bagaimana BPSK melindungi hak-hak konsumen asuransi jiwa selama proses penyelesaian sengketa?</p>	<p>BPSK melindungi hak konsumen asuransi jiwa dengan menjunjung prinsip netralitas dan keadilan. Setiap perkara dinilai secara objektif berdasarkan fakta dan ketentuan peraturan perundang-undangan, tanpa keberpihakan otomatis kepada konsumen. BPSK memberikan ruang kepada konsumen untuk menguraikan kerugian yang dialami, serta memberikan perlindungan apabila terbukti terjadi pelanggaran hak dan kewajiban konsumen telah dipenuhi. Sebaliknya, tuntutan konsumen tidak dibenarkan apabila kewajiban tidak dilaksanakan. Pendekatan ini menjaga keseimbangan dan kepercayaan para pihak dalam proses penyelesaian sengketa.</p>
<p>9. Menurut Bapak, apakah putusan BPSK memberikan</p>	<p>Putusan BPSK dapat memberikan kepastian hukum bagi konsumen dan perusahaan asuransi</p>

<p>kepastian hukum bagi konsumen maupun perusahaan asuransi?</p>	<p>sepanjang proses penyelesaian sengketa dilakukan sesuai prosedur dan ketentuan hukum yang berlaku. Proses persidangan dilaksanakan secara terstruktur, terdokumentasi, dan diawasi, dengan putusan yang didasarkan pada alat bukti serta, dalam kondisi tertentu, pemeriksaan lapangan. Meski demikian, hukum tetap membuka ruang pengajuan keberatan ke Pengadilan Negeri sebagai bentuk kontrol yudisial. Oleh karena itu, kepastian hukum tidak hanya bersumber dari putusan BPSK, tetapi juga dari mekanisme pengujian melalui peradilan.</p>
<p>10. Apakah Bapak/Ibu memiliki rekomendasi atau saran untuk meningkatkan efektivitas prosedur penyelesaian sengketa klaim asuransi jiwa melalui BPSK?</p>	<p>Peningkatan efektivitas penyelesaian sengketa klaim asuransi jiwa melalui BPSK memerlukan sinkronisasi dan kejelasan pengaturan antara UUPK dan UU OJK. Ketidaksinkronan tersebut menimbulkan ketidakjelasan kewenangan BPSK dan OJK, sehingga berpotensi memicu saling lempar tanggung jawab serta menurunkan kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan kejelasan normatif dan petunjuk teknis dari pembentuk undang-undang mengenai ruang lingkup kewenangan BPSK dalam menangani sengketa asuransi jiwa.</p>

Lampiran IV. Surat Keterangan Riset

Lampiran V. Dokumentasi Penelitian

Foto Bersama Informan Penelitian (Bapak Ferdinan Martin Sinaga, S.T., M.eng) selaku Anggota BPSK Kota Medan merangkap Majelis BPSK Kota Medan, Unsur Pemerintah) pada Tanggal 29 Januari 2026.