



Penyelesaian Sengketa Asuransi Melalui Non Litigasi dan Perspektif Hukum Syariah

Annisa Sativa

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia
*ichastiva@gmail.com

Abstrak

Penulisan penelitian ini bertujuan untuk berbagi pengetahuan dan memberikan sudut pandang baru dalam penyelesaian sengketa asuransi melalui non litigasi dan dilihat berdasarkan perpektif hukum syariah. Di dalam penulisan penelitian ini, metode penelitian hukum bersifat normatif diaplikasikan dengan menggunakan cara pendekatan atas peraturan perundang-undangan serta pendekatan konseptual yang kemudian disajikan dalam bentuk laporan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan terdapat beberapa metode yang dapat ditempuh oleh pemegang polis guna menyelesaikan sengketa melalui non litigasi dengan badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK). Mulai dari pengaduan kepada perusahaan asuransi sesuai ketentuan Pasal 2 ayat (1) POJK 1 / 2014 dan Pasal 32 ayat (1) POJK 1 / 2013, pengaduan kepada OJK sesuai ketentuan Pasal 40 ayat (1) POJK 1 / 2013, penyelesaian sengketa dengan penggunaan lembaga alternatif penyelesaian sengketa sesuai ketentuan Pasal 2 ayat (5) POJK 1 / 2014 serta penyelesaian sengketa melalui proses kepailitan pada Pengadilan Niaga pada Pengadilan Negeri sesuai ketentuan pasal 52 ayat (1) POJK 28/2015. Terdapat dua kelompok yang punya standar moralitas syariah pada penyelesaian masalah ekonomi dan bisnis dalam Islam, terutama pada persengketaan Asuransi; Pertama, kelompok yang langsung merujuk kepada etika Al-Qur'an dan hadis Kedua, kelompok yang menjadikan aturan-aturan interpretasi langsung terhadap ayat-ayat al-Qur'an dan as-Sunnah untuk menghasilkan beberapa prinsip dasar bagi ekonomi Islam.

Kata Kunci: Penyelesaian Sengketa, Asuransi, Non Litigasi, Hukum Syariah

Abstract

Writing this study aims to share knowledge and provide a new perspective in the resolution of insurance disputes through non-litigation and viewed from the perspective of sharia law. In writing this research, normative legal research methods are applied by using an approach to legislation and a conceptual approach which is then presented in the form of a descriptive report. The results of the study show that there are several methods that can be taken by policyholders to resolve disputes through non-litigation with the consumer dispute settlement agency (BPSK). Starting from complaints to insurance companies in accordance with the provisions of article 2 paragraph (1) POJK 1/2014 and article 32 paragraph (1) POJK 1/2013, complaints to the OJK in accordance with the provisions of article 40 paragraph (1) POJK 1/2013, dispute resolution by using alternative dispute resolution institutions in accordance with the provisions of article 2 paragraph (5) of POJK 1/2014 as well as dispute resolution through the bankruptcy process at the Commercial Court at the Distric Court in accordance with the provisions of the article 52 paragraph (1) POJK 28/2015. There are two groups that have sharia standards of morality in solving economic and business problems

in Islam, especially in insurance disputes; First, the group that directly refers to the ethics of the Quran and hadith. Second, the group that makes the rules of direct interpretation of the verses of the Quran and Hadis to produce some basic principles for Islamic economics.

Keywords : *Dispute Resolution, Non Litigations, Sharia Economic*

I. PENDAHULUAN

Gagal bayar yang terjadi pada perusahaan asuransi dengan sebab klaim pemegang polis, hal yang menyebabkan terjadinya peningkatan kecemasan masyarakat. Hal ini tentunya punya dampak pada hilangnya harapan masyarakat pada industri asuransi itu sendiri. Masalah keuangan hingga saat ini masih secara nyata menjadi polemik dalam kehidupan di tengah masyarakat, seperti permasalahan antara konsumen (masyarakat) dan lembaga jasa keuangan khususnya dibidang asuransi (Putra Wayan Deva Pradita, 2019).

Seperti yang telah diberitakan CNBC Indonesia, PT Asuransi Jiwa Kresna (AJK) gagal membayar klaim pemegang polis atas dua dari beberapa produk asuransinya, sebelumnya di tahun 2018 PT Asuransi Jiwasraya (AJ) (Persero) juga mengumumkan gagal bayar karena tak mampu melunasi klaim pemegang polis (Hastuti, Rahajeng Kusumo, 2020).

Padahal Pasal 5 Undang–Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (yang dalam penulisan ini kemudian disebut UU OJK) yang telah diundangkan dan disahkan pada hari Selasa, tanggal 22 November 2011 menentukan bahwa OJK memiliki fungsi dalam penyelenggaraan sistem pengawasan serta pengaturan yang mampu mengintegrasikan keseluruhan kegiatan yang berlangsung dalam bidang jasa keuangan. Lebih lanjut Pasal 6 huruf c menentukan bahwa di sektor Lembaga Pembiayaan, Perasuransian, Dana Pensiun, dan Lembaga Jasa Keuangan Lainnya, tugas pengawasan dan pengaturan tentang kegiatan jasa keuangan dilaksanakan oleh OJK.

Berdasarkan UU OJK, OJK punya kewenangan guna melakukan tindakan-tindakan antisipatif untuk mencegah kerugian masyarakat secara umum dan konsumen secara khusus, memberikan pelayanan atas pengaduan konsumen serta memberikan pembelaan hukum bagi konsumen (Lestari, 2012).

Bisa dibilang UU OJK, OJK memiliki tanggung jawab dalam sektor asuransi termasuk juga dalam menangani kasus gagal bayar yang sering terjadi beberapa tahun belakangan. Tindakan OJK yang pernah melakukan pengajuan permohonan untuk mempailitkan AJBAJ adalah salah satu bentuk pelaksanaan kewajiban dan penggunaan kewenangan OJK dalam penyelenggaraan pengawasan sektor jasa keuangan serta untuk mengakomodasi kepentingan pemegang polis. Pengajuan permohonan pernyataan pailit dilaksanakan oleh OJK sebagaimana ketentuan Pasal 50 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian (yang dalam penulisan ini kemudian disebut UU Perasuransian).

Meskipun pada kenyataannya OJK sejauh ini telah mampu melaksanakan kewajibannya, apalagi ketika tangani kasus AJBAJ, pada dasarnya pemegang polis/tertanggung yang memiliki status sebagai kreditor perusahaan asuransi juga memiliki peran tersendiri dalam kasus-kasus seperti ini. Banyaknya kasus yang menimpa perusahaan asuransi beberapa tahun belakangan ini sudah tentu akan meningkatkan kewaspadaan masyarakat sebagai pemegang polis ataupun calon pemegang polis (Sunarmi, 2012). Namun dari kinerja baik yang dimiliki OJK, selanjutnya akan timbul pertanyaan tentang apa yang bisa dilakukan pemegang polis dalam kondisi terulangnya kasus-kasus seperti yang telah dijabarkan sebelumnya.

Penelitian ini dilakukan untuk membahas mengenai tanggung jawab yang dimiliki OJK dalam melindungi pemegang polis/tertanggung dan bagaimanakah penanganan sengketa yang mungkin dilaksanakan OJK untuk menangani persoalan antara tertanggung dengan penanggung (Putri, dkk, 2019). Penelitian ini juga punya fokus kajian yang berbeda yaitu membahas mengenai pengaturan penyelesaian sengketa pemegang polis dan perusahaan asuransi dengan metode non litigasi atau penyelesaian sengketa diluar pengadilan.

II. METODOLOGI PENELITIAN

Penyajian penelitian ini bersifat Analisis deskriptif dan menggunakan metode penelitian hukum normatif. Seperti yang telah secara umum diketahui, penelitian hukum yang memiliki sifat penelitian hukum normatif menggambarkan suatu bentuk penelitian

hukum yang membahas serta mengkaji suatu permasalahan hukum dalam tataran asas, norma dan doktrin hukum yang ada (Kornelius Benuf, 2020). Melalui pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) yang akan menelusuri aturan-aturan dalam undang-undang yang berkesinambungan dengan rumusan masalah, yang dalam penelitian ini akan mengkaji UU OJK, UU Perasuransian serta beberapa Peraturan Otoritas Jasa Keuangan.

Pada penulisan penelitian ini, pendekatan konseptual (*conceptual approach*) juga akan diaplikasikan dengan mengaitkan permasalahan dengan konsep, asas maupun doktrin yang ada (Muhammad Abdul Kadir, 2014). Hasil yang ditemukan kemudian akan disajikan dalam laporan yang bersifat deskriptif, yakni dengan menggambarkan suatu mekanisme penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh oleh pemegang polis.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Penyelesaian Sengketa Asuransi Menggunakan Non - Litigasi

Selain melalui litigasi (pengadilan), penyelesaian sengketa juga dapat diselesaikan melalui jalur non-litigasi (di luar pengadilan), yang biasanya disebut dengan *Alternative Dispute Resolution* (ADR) di Amerika, di Indonesia biasanya disebut dengan Alternatif Penyelesaian Sengketa (selanjutnya disebut APS) (Rachmadi Usmani, 2012).

Terhadap penyelesaian sengketa di luar pengadilan (di Indonesia dikenal dengan nama APS) telah memiliki landasan hukum yang diatur dalam UU 30/1999 tentang Arbitrase. Meskipun pada prakteknya penyelesaian sengketa di luar pengadilan merupakan nilai-nilai budaya, kebiasaan atau adat masyarakat Indonesia dan hal ini sejalan dengan cita-cita masyarakat Indonesia sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Dasar Tahun 1945. Cara penyelesaian tersebut adalah dengan musyawarah dan mufakat untuk mengambil keputusan. Lembaga hakim perdamaian yang secara umum berperan sebagai mediator dan konsiliator tepatnya di Batak Minangkabau. Oleh sebab itu, masuknya konsep ADR di Indonesia tentu saja dapat dengan mudah diterima oleh masyarakat Indonesia (Rika Lestari, 2013).

Pembahasan mengenai APS semakin ramai dibicarakan dan perlu dikembangkan sehingga dapat mengatasi kemacetan dan penumpukan perkara di Pengadilan. Istilah

APS merupakan penyebutan yang diberikan untuk pengelompokan penyelesaian sengketa melalui proses negosiasi, mediasi, konsiliasi dan arbitrase (Masdari Tasmin, 2019).

Ada yang mengartikan APS sebagai *Alternative to Litigation* yang mana seluruh mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan, termasuk arbitrase merupakan bagian dari APS. Pasal 1 Angka (10) UU 30/1999 tentang Arbitrase merumuskan bahwa APS sendiri merupakan Lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak yakni penyelesaian sengketa di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi atau penilaian ahli (UU No. 30 Tahun 1999). Sedangkan APS sebagai *Alternative to Adjudication* meliputi penyelesaian sengketa yang bersifat konsensus atau kooperatif.

Namun dalam perkembangan dan pemberlakuan khususnya di Indonesia terdapat 6 (enam) APS diuraikan sebagai berikut:

a. Konsultasi

Tidak ada suatu rumusan ataupun penjelasan yang diberikan dalam UU 30/1999 tentang Pasar Modal mengenai makna maupun pengertian konsultasi. Namun apabila melihat dalam *Black's Law Dictionary* dapat kita ketahui bahwa yang dimaksud dengan konsultasi itu "*act of consulting or conferring; e.g. patient with doctor, client with lawyer. Deliberation of persons on some subject*".

Pada prinsipnya konsultasi merupakan suatu tindakan yang bersifat personal antara satu pihak tertentu (klien) dengan pihak konsultan yang memberikan pendapatnya kepada klien agar terpenuhi keperluan kliennya tersebut. Klien dapat menggunakan pendapat yang telah diberikan ataupun memilih untuk tidak setuju, karena tidak terdapat rumusan yang menyatakan sifat "keterikatan" atau "kewajiban" dalam melakukan konsultasi (Sri Hajati, dkk, Tt). Konsultasi bisa sebagai pranata APS, dalam menyelesaikan sengketa atau perselisihan hanyalah sebatas memberikan pendapat (hukum) saja sebagaimana permintaan klien.

b. Negosiasi

Istilah negosiasi tercantum dalam Pasal 1 Angka (1) UU 30/1999 tentang Arbitrase yaitu sebagai salah satu APS. Pengertian negosiasi tidak diatur secara eksplisit dalam Undang-Undang, namun dapat dilihat dalam Pasal 6 ayat (2) UU 30/1999 tentang Arbitrase bahwa pada dasarnya para pihak dapat dan berhak untuk menyelesaikan sendiri sengketa yang timbul dalam pertemuan langsung dan hasil kesepakatan tersebut dituangkan dalam bentuk tertulis yang disetujui para pihak.

Menurut Ficher dan Ury sebagaimana dikutip oleh Nurnaningsih Amriani, negosiasi merupakan komunikasi dua arah yang dirancang untuk mencapai kesepakatan pada saat kedua belah pihak memiliki berbagai kepentingan yang sama meupun yang berbeda (Nurnaningsih Amriani, 2012).

c. Mediasi

Menurut Pasal 1 angka (1) Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan (selanjutnya disebut PERMA 1/2016) bahwa mediasi merupakan cara penyelesaian sengketa melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan Para Pihak dengan dibantu oleh Mediator.

Pengaturan mediasi dapat ditemukan dalam ketentuan Pasal 6 ayat (3), (4), dan (5) UU 30/1999 tentang Arbitrase bahwa terhadap sengketa yang tidak dapat diselesaikan melalui negosiasi, maka penyelesaian sengketa diselesaikan melalui bantuan seorang atau lebih penasehat ahli maupun melalui seorang mediator.

d. Konsiliasi

Pengertian mengenai konsiliasi tidak diatur secara eksplisit dalam UU 30/1999 tentang Arbitrase. Namun penyebutan konsiliasi sebagai salah satu Lembaga alternatif penyelesaian sengketa dapat ditemukan dalam ketentuan Pasal 1 angka (10) dan Alinea ke-9 (Sembilan) dalam penjelasan umum. *Black's Law Dictionary* memberikan pengertian konsiliasi yaitu:

"Conciliation is the adjustment and settlement of a dispute in a friendly, unantagonistic manner used in courts before trial with a view towards avoiding trial and in a labor disputes before arbitration. Court of Conciliation is a court which

proposes terms of adjustment, so as to avoid litigation" (Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 2000).

Konsiliasi merupakan lanjutan dari mediasi. Mediator berubah fungsi menjadi konsiliator, dalam hal ini konsiliator menjalankan fungsi yang lebih aktif dalam mencari bentuk-bentuk penyelesaian sengketa (Pitriya Nur Habibah dan Devi Siti Hamzah Marpaung, 2021). Kesepakatan yang terjadi akan bersifat final dan mengikat para pihak. Apabila pihak yang bersengketa tidak mampu merumuskan suatu kesepakatan dan pihak ketiga mengajukan usulan jalan keluar dari sengketa. Konsiliasi memiliki kesamaan dengan mediasi, kedua cara ini melibatkan pihak ketiga untuk menyelesaikan sengketa secara damai.

e. Penilaian Ahli

Sebagaimana dapat diambil kesimpulan atas pengertian Alternatif Penyelesaian Sengketa dalam Pasal 1 Angka (10) bahwa Penilaian Ahli merupakan salah satu cara menyelesaikan sengketa di luar pengadilan. Penilaian ahli merupakan cara penyelesaian sengketa oleh para pihak dengan meminta pendapat atau penilaian ahli terhadap perselisihan yang sedang terjadi.

Bahwa ternyata arbitrase dalam suatu bentuk kelembagaan tidak hanya bertugas untuk menyelesaikan perbedaan atau perselisihan pendapat melainkan juga memberikan konsultasi dalam bentuk opini atau pendapat hukum atas permintaan dari setiap pihak yang memperlukannya. Pemberian opini atau pendapat (hukum) tersebut dapat merupakan suatu masukan bagi para pihak dalam menyusun atau membuat perjanjian yang akan mengatur hak-hak dan kewajiban para pihak dalam perjanjian, maupun dalam memberikan penafsiran ataupun pendapat terhadap salah satu atau lebih ketentuan dalam perjanjian yang telah dibuat oleh para pihak untuk memperjelas pelaksanaannya.

f. Arbitrase

Landasan hukum mengenai arbitrase dapat dilihat dalam beberapa peraturan perundang-undangan di Indonesia. Arbitrase diatur dalam Pasal 59 ayat (1) Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman (selanjutnya disebut UU 48/2009 tentang Kekuasaan Kehakiman) bahwa

arbitrase merupakan cara penyelesaian sengketa perdata di luar pengadilan yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.

Dalam Peraturan Badan Arbitrase Pasar Modal Indonesia Nomor : 04/BAPMI/12.2014 tentang Peraturan dan Acara Arbitrase yang selanjutnya disingkat Peraturan BAPMI, tepatnya diatur pada Pasal 1 Huruf (a) bahwa arbitrase merupakan cara penyelesaian sengketa perdata di luar pengadilan umum yang diselenggarakan di BAPMI dengan menggunakan Peraturan dan Acara ini yang didasarkan pada Perjanjian Arbitrase.

Terdapat dua aliran ADR, yang *pertama* adalah pendapat bahwa arbitrase terpisah dari alternatif penyelesaian sengketa dan aliran yang *kedua* berpendapat bahwa arbitrase merupakan pula alternatif penyelesaian sengketa. Sedangkan di dalam UU 30/1999 tentang Arbitrase menganut aliran kombinasi dari kedua aliran tersebut diatas (*combination of processes*). Arbitrase dapat berdiri sendiri, di samping dapat merupakan bagian dari alternatif penyelesaian sengketa (Sudargo Gautama, 2001).

Meskipun demikian kebenaran tersebut relative, sebab di negara-negara tertentu proses peradilan dapat lebih cepat dari pada proses arbitrase. Karena satu-satunya kelebihan arbitrase terhadap pengadilan adalah sifat kerahasiannya karena keputusannya tidak dipublikasikan.

B. Mekanisme Non - litigasi Penyelesaian Sengketa Asuransi

Permasalahan-permasalahan yang terjadi di perusahaan asuransi beberapa tahun belakangan, mulai dari kasus gagal bayar yang menerpa beberapa perusahaan besar yang bergerak pada sektor asuransi seperti AJK, AJ hingga AJBAJ yang dimohonkan pailit oleh OJK ke Pengadilan Niaga sudah cukup memberikan ketakutan bagi pemegang polis maupun calon pemegang polis. Oleh karenanya, penulis dalam penelitian ini akan memberikan gambaran tentang hal-hal yang bisa dilakukan sebagai langkah antisipatif.

Guna menghadapi kasus gagal bayar ataupun adanya permohonan pernyataan pailit atas suatu perusahaan asuransi, sejatinya pemegang polis memiliki peran penting

guna memberikan bantuan kekuatan kepada OJK. Dari sudut pandang pemegang polis yang terancam atas carut marutnya suatu perusahaan asuransi, terlebih dahulu pemegang polis dapat melakukan pengaduan kepada perusahaan asuransi apabila terjadi tunggakan yang berlarut lama setelah diterimanya klaim manfaat asuransi oleh perusahaan asuransi.

Mekanisme ini telah sejalan dengan ketentuan Pasal 2 huruf e Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1 / POJK.07 / 2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan (yang dalam penulisan ini kemudian disebut POJK 1 / 2013) yang menentukan bahwa prinsip dan pemahaman dasar penanganan adanya pengaduan serta penanganan sengketa yang melibatkan konsumen dengan cara yang sederhana, proses yang cepat dan biaya yang terjangkau bagi konsumen diterapkan dalam pelaksanaan perlindungan bagi konsumen. Pasal 2 ayat (1) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1 / POJK.07 / 2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaiann Sengketa di Sektor Jasa Keuangan (yang dalam penulisan ini kemudian disebut POJK 1 / 2014) juga menentukan adanya kewajiban penyelesaian pengaduan terlebih dahulu dengan itikad baik oleh Lembaga Jasa Keuangan itu sendiri, yang dalam penulisan ini merupakan perusahaan asuransi (Rahmawati Ema dan Mantili Rai, 2016).

Lebih lanjut, melalui ketentuan Pasal 32 ayat (1) POJK 1 / 2013, OJK telah mewajibkan perusahaan asuransi untuk menyediakan serta melaksanakan mekanisme tertentu guna memeberikan pelayanan dan penanganan pengaduan bagi konsumen. Melalui ketentuan-ketentuan tersebut, dapat dilihat bahwa pada dasarnya perusahaan asuransi memiliki kewajiban untuk menerima dan menyelesaikan pengaduan dari pemegang polisnya (Ahmad Muzakki, 2017).

Apabila pada akhirnya proses penanganan pengaduan oleh perusahaan asuransi ini tidak berjalan dengan baik, tidak mencapai kesepakatan dan/atau mencapai kesepakatan namun tidak dilaksanakannya pemenuhan kesepakatan oleh perusahaan yang bergerak di bidang asuransi, maka oleh karenanya pemegang polis sebagaimana telah ditentukan pada Pasal 40 ayat (1) serta ayat (3) POJK 1 / 2013 dapat menyampaikan pengaduan melalui OJK kepada Anggota Dewan Komisioner yang

membawahi bidang edukasi dan perlindungan konsumen (Syafaat dan Muhammad Rizki, 2019).

Adanya pengaduan kepada OJK akan menimbulkan kewajiban bagi OJK untuk memberikan fasilitas penyelesaian pengaduan konsumen atas pengaduan yang didalamnya memiliki indikasi sengketa pada sektor jasa keuangan sesuai ketentuan Pasal 41 POJK 1 / 2013 dengan syarat kerugian secara finansial yang dialami konsumen dengan batas maksimal kerugian sebesar Rp500.000.000,- atau penyelenggara usaha asuransi pada bidang asuransi umum dengan batas maksimal kerugian sebesar Rp750.000.000,-

Selain itu konsumen harus melakukan pengajuan permohonan tertulis dengan juga menyertakan dokumen pendukung lainnya yang memiliki keterkaitan dengan pengaduan tersebut. Selain itu, terdapat pula persyaratan di mana penyelenggara usaha jasa keuangan harus sudah setidaknya mencoba melaksanakan upaya penanganan pengaduan tetapi belum adanya penerimaan oleh konsumen atas solusi tersebut atau batas waktu penyelesaian sesuai ketentuan dalam POJK 1 / 2013 telah terlampaui.

OJK haruslah belum pernah memfasilitasi pengaduan tersebut serta pengajuannya tidak boleh melampaui enam puluh hari kerja terhitung mulai tanggal disampaikannya surat tentang hasil penyelesaian pengaduan. Proses fasilitasi oleh OJK sesuai ketentuan Pasal 44 POJK 1 / 2013 akan dimulai setelah adanya kesepakatan untuk bersedia difasilitasi dari konsumen dan penyelenggara usaha jasa keuangan yang bisa menghasilkan perjanjian fasilitasi dan memuat adanya persetujuan kedua belah pihak untuk menggunakan fasilitasi penanganan pengaduan oleh OJK.

Namun apabila fasilitasi tidak selesai dalam jangka waktu tersebut maka kemudian dimungkinkan perpanjangan waktu fasilitasi hingga akta tentang kesepakatan yang dibuat penyelenggara usaha di bidang jasa keuangan dengan konsumen ditambah tiga puluh hari kerja berikutnya sebagaimana termaktub dalam ketentuan Pasal 45 ayat (1) dan juga ayat (2) POJK 1 / 2013.

Di dalam kondisi tertentu, akan ada kemungkinan tidak tercapainya kesepakatan antara konsumen dan perusahaan asuransi walaupun telah melalui pelaksanaan fasilitasi oleh OJK. Selain itu, juga terdapat kemungkinan di mana walaupun telah

tercapai kesepakatan antara konsumen dan perusahaan asuransi setelah pelaksanaan fasilitasi oleh OJK, namun perusahaan asuransi tetap tidak melaksanakan kewajibannya.

Dalam kondisi seperti ini, pemegang polis masih memiliki kesempatan untuk melakukan proses penyelesaian sengketa dengan menggunakan lembaga alternatif di luar pengadilan atau melalui lembaga peradilan yang memiliki sifat rahasia sebagaimana ditentukan Pasal 2 ayat (2) dan ayat (5) POJK 1 / 2014. Bagi proses penanganan sengketa di luar pengadilan telah ditentukan Pasal 2 ayat (3) dan ayat (4) POJK 1 / 2014 wajib ditempuh dengan lembaga alternatif penyelesaian sengketa (LAPS) sebagaimana tercantum di daftar LAPS yang telah ditentukan oleh OJK.

Khusus untuk penanganan sengketa bagi bidang jasa asuransi terdapat lembaga pilihan alternatif penyelesaian sengketa salah satunya yaitu Badan Mediasi dan Arbitrasi Asuransi Indonesia (BMAI). Melalui BMAI inilah nantinya konsumen dan perusahaan asuransi dimungkinkan untuk melakukan penyelesaian permasalahan/sengketa melalui badan di luar pengadilan.

C. Penyelesaian Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (selanjutnya disebut BPSK) adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen. 124 Pembentukan BPSK sendiri didasarkan pada adanya kecenderungan masyarakat yang segan untuk beracara di pengadilan. Hal ini dikarenakan ketidakseimbangan posisi konsumen yang secara sosial dan finansial tidak seimbang dengan para pelaku usaha (Sularsi, 2001).

BPSK merupakan lembaga alternatif penyelesaian sengketa di luar badan peradilan umum. BPSK diberi kewenangan yang diatur pada UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UU No. 8/1999) untuk menangani dan menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha yaitu melalui mediasi, konsiliasi, atau arbitrase. Pilihan penyelesaian sengketa tersebut diserahkan kepada kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha.

BPSK diadopsi dari model Small Claims Tribunal yang menjembatani antara mekanisme ADR (Alternatif Dispute Resolution) yang simpel dan fleksibel dengan 124

Indonesia (g), Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen. UU No. 8 Tahun 1999, LN. No. 42 Tahun 1999 TLN. No. 3821. Pasal 1 angka 11. mekanisme Pengadilan yang memiliki otoritas.

Dasar hukum pembentukan BPSK adalah UU No. 8/1999. Selain itu, Pasal 2 Keputusan Menteri Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001 juga mengatur bahwa di setiap kota atau kabupaten harus dibentuk BPSK. Kehadiran BPSK diresmikan pada tahun 2001. Pembentukan BPSK oleh Pemerintah tentunya didasarkan atas adanya tujuan yang hendak dicapai dalam penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha. Adapun tujuan yang hendak dicapai tersebut adalah:

1. Untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha secara cepat, mudah dan murah. Cepat karena penyelesaian sengketa melalui BPSK harus sudah diputus dalam tenggang waktu 21 hari kerja, dan tidak dimungkinkan banding yang dapat memperlama proses penyelesaian perkara. Mudah karena prosedur administratif dan proses pengambilan putusan yang sangat sederhana, dan dapat dilakukan sendiri oleh para pihak tanpa diperlukan kuasa hukum. Murah karena biaya persidangan yang dibebankan sangat ringan dan dapat terjangkau oleh konsumen (Yusuf Shofie dan Somi Awan, 2004).
2. Untuk mengurangi beban tumpukan perkara di pengadilan. Sebagaimana tujuan pembentukan lembaga-lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan lainnya yaitu untuk mengurangi tumpukan perkara di pengadilan, pembentukan BPSK ini pun dilakukan dengan tujuan untuk mengurangi beban tumpukan perkara yang ada di pengadilan.
3. Untuk menjadi penyeimbang antara pelaku usaha dan konsumen dalam menjamin kelangsungan usaha sekaligus perlindungan bagi keamanan, keselamatan, dan kenyamanan konsumen.

Tugas dan wewenang BPSK yang diatur dalam Pasal 52 UU No. 8/1999 jo. Keputusan Menteri Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah sebagai berikut:

1. Melaksanakan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;

2. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
3. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
4. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam undang-undang ini;
5. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
6. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran undang-undang ini;
7. Memanggil, menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran undang-undang ini;
8. Memanggil, menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran undang-undang ini;
9. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian konsumen;
10. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen atau alat bukti lain guna penyelidikan/dan atau pemeriksaan;
11. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen.

D. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Melalui BPSK

Tata cara penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK diatur dalam UU No. 8/1999 jo. Kepemerindag No. 350/MPP/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Setiap penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK dilakukan oleh majelis yang dibentuk oleh Ketua BPSK dengan dibantu oleh panitera. Susunan majelis BPSK pun harus ganjil sekurangnya terdiri dari 3 orang yang mewakili unsur pemerintah, konsumen dan pelaku usaha.

Mekanisme awal penyelesaian sengketa melalui BPSK, yakni mengajukan permohonan penyelesaian sengketa oleh konsumen yang dirugikan kepada BPSK yang terdekat. Permohonan ini dapat diajukan juga melalui kuasa atau ahli warisnya apabila konsumen yang dirugikan meninggal dunia, sakit, atau berusia lanjut. setelah

diajukannya permohonan kepada BPSK, maka Ketua BPSK akan memanggil pelaku usaha secara tertulis untuk hadir dalam persidangan. Pada saat persidangan, kepada konsumen dan pelaku usaha diberikan kebebasan untuk memilih cara untuk menyelesaikan sengketa. Cara yang dapat dipilih adalah konsiliasi, mediasi atau arbitrase.

Apabila cara yang dipilih untuk menyelesaikan sengketa dengan konsiliasi atau mediasi. Setelah itu Ketua BPSK tunjuk konsiliator atau mediator. Apabila cara yang dipilih itu arbitrase maka prosedur awalnya yaitu arbiter dipilih oleh konsumen dan pelaku usaha. BPSK dan berasal dari unsur pelaku usaha dan konsumen. Arbiter tersebut kemudian memilih arbiter ketiga dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pemerintah sebagai ketua majelis. Apabila cara yang dipilih untuk menyelesaikan sengketa adalah konsiliasi atau arbitrase dan kemudian proses penyelesaiannya gagal atau tidak tercapai kesepakatan, maka tahap penyelesaiannya selanjutnya adalah dilakukan melalui peradilan umum.

E. Penyelesaian Sengketa Asuransi Berdasarkan Hukum Syari'ah

Adapun kemashlatan umat harus memiliki perlindungan lima aspek kehidupan yang di sebut sebagai *al-asas al-khamsah* atau *ad-dharuriyah alkhamsah (five principles)*, yakni perlindungan terhadap agama (*hifdh addin/preservation of religion*), terhadap akal/intelektualitas (*hifd al-'aql/ preservation of reason*), terhadap jiwa (*hifd an-nafs/ preservation of life*), terhadap keturunan (*hifdh annasl/ preservation of descendants*) dan terhadap harta kekayaan (*hifd al-mal/ preservation of property*) (Zamzami, 2016).

Prinsip syariah haruslah ditekankan pada aspek-aspek moralitas pada sebuah sistem ekonomi dan bisnis. Moralitas di sini berarti aspek baik-buruk, terpuji-tercela, benar-salah, wajar-tidak wajar, pantas tidak pantas dari perilaku manusia. Kemudian dalam kajian etika bisnis Islam susunan adjective di atas ditambah dengan halal-haram (*degrees of lawful and unlawful*), di mana ia memaparkan sejumlah perilaku etis bisnis (*akhlaq al-islamiyah*) yang dibungkus dengan *dhawabith syariyyah* (batasan syariah).

Terdapat dua kelompok yang punya standar moralitas syariah pada penyelesaian masalah ekonomi dan bisnis dalam Islam, terutama pada persengketaan Asuransi;

Pertama, kelompok yang langsung merujuk kepada etika Al-Qur'an dan hadis yang jadi dasar ekonomi Islam. Kedua, kelompok yang menjadikan aturan-aturan interpretasi langsung terhadap ayat-ayat al-Qur'an dan as-Sunnah untuk menghasilkan beberapa prinsip dasar bagi ekonomi Islam.

Pada kelompok pertama, prinsip-prinsip dasar yang dihasilkan biasanya bersifat umum dan tidak langsung dikaitkan dengan praktek ekonomi atau transaksi tertentu. Misalnya saja prinsip *'adalah* (keadilan, *justice*), *tauhid* (keesaan), *nubuwah* (kenabian), *at-tawasuth* (keseimbangan, *equilibrium*), *ukhuwah* (persaudaraan, *brotherhood*) dan seterusnya.

Hasil dari interpretasi itu bisa berbentuk seruan moral yang dimaknai sebagai dasar ekonomi Islam, seperti anti kemiskinan, anti monopoli, anti penimbunan (ihtikar), anti pemborosan (tabdzir), anti riba dan sebagainya. Sedangkan kelompok kedua menggunakan cara-cara yang lebih praktis dengan mengambil langsung model-model praktek ekonomi dan transaksi yang sudah dirumuskan oleh para fuqaha dalam literatur-literatur fikih klasik. Pendapat dari dua kelompok inilah yang akhirnya jadi integral dari prinsip ekonomi dan bisnis Islam. Pandangan pertama dilihat dari sisi prinsip umum yang ideal sementara pandangan kedua merupakan sisi aplikasi praktis yang harus selalu melandaskan diri pada prinsip umum tersebut

IV. KESIMPULAN

Mekanisme penyelesaian sengketa asuransi dapat dilakukan dengan dua upaya diantaranya non litigasi dan litigasi, upaya non litigasi dapat dilakukan dengan langkah awal melakukan pengaduan kepada perusahaan asuransi atas permasalahan yang terjadi. Hal ini mungkin dilakukan karena, pasal 2 ayat (1) POJK 1 / 2014 menentukan adanya kewajiban bagi lembaga jasa keuangan yang dalam hal ini adalah perusahaan asuransi untuk menyelesaikannya terlebih dahulu. Selain itu pasal 32 ayat (1) POJK 1 / 2013 juga mewajibkan penyelenggara usaha sektor jasa keuangan yang dalam hal ini kembali lagi merupakan perusahaan asuransi untuk menyediakan serta melaksanakan suatu mekanisme pelayanan dan penuntasan pengaduan atas permasalahan yang terjadi. Pengaduan yang sudah dibuat menimbulkan kewajiban bagi OJK untuk

memberikan fasilitas penyelesaian pengaduan. Lebih lanjut, adanya peluang gagalnya upaya, bisa ditanggulangi dengan metode lain yaitu pemecahan masalah di luar pengadilan.

Adapun mengenai penyelesaian sengketa di luar pengadilan wajib untuk dilakukan melalui LAPS sebagaimana termuat di dalam suatu daftar yang telah ditetapkan oleh lembaga OJK berupa daftar LAPS. Khusus untuk proses penyelesaian permasalahan/sengketa pada sektor asuransi dapat dilakukan melalui BPSK. Lebih lanjut dalam skenario kemungkinan terburuk kasus-kasus seperti ini yaitu kepailitan, kembali lagi ditegaskan bahwa pemegang polis juga memiliki peran yang sangat penting.

Terdapat dua kelompok yang punya standar moralitas syariah pada penyelesaian masalah ekonomi dan bisnis dalam Islam, terutama pada persengketaan Asuransi; Pertama, kelompok yang langsung merujuk kepada etika Al-Qur'an dan hadis yang jadi dasar ekonomi Islam. Kedua, kelompok yang menjadikan aturan-aturan interpretasi langsung terhadap ayat-ayat al-Qur'an dan as-Sunnah untuk menghasilkan beberapa prinsip dasar bagi ekonomi Islam.

V. DAFTAR PUSTAKA

- Amriani, Nurnaningsih. 2012. *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*, Jakarta. Penerbit : PT. Raja Grafindo Persada.
- Gautama, Sudargo. 2001. *Prospek dan Pelaksanaan Arbitrase di Indonesia : Penyelesaian Sengketa Secara Alternatif (ADR)*. Bandung. Penerbit PT. Citra Aditya Bakti.
- Hajati, Sri.Sri Winarsi, dkk. *Buku Ajar Politik Hukum Pertanahan*. Surabaya. Penerbit : Airlangga University Press. Tt.
- Hastuti, Rahajeng Kusumo. 2020. "Kacau! Gagal Bayar 5 Asuransi Ini Bikin Nasabah Teriak", *Market*,
URL: <https://www.cnbcindonesia.com/market/20200816100319-17-180132/kacau-gagal-bayar-5-asuransi-ini-bikin-nasabah-teriak> diakses tanggal 11 Mei 2022.
- Lestari, Hesty D. "Otoritas Jasa Keuangan: Sistem Baru dalam Pengaturan dan Pengawasan Sektor Jasa Keuangan." *Jurnal Dinamika Hukum* 12, No. 3 (2012): 558-567.<http://dx.doi.org/10.20884/1.jdh.2012.12.3.127>
- Muhammad, Abdulkadir. 2014. *Hukum dan Penelitian Hukum*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Muzakki, Ahmad. 2017. "Perlindungan Hukum Bagi Tertanggung Dalam Perjanjian Asuransi Kendaraan Bermotor Pada PT Asuransi Multi Artha Guna Cabang Yogyakarta", *Skripsi Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia*.

- Tasmin, Masdari. 2019. *Urgensi Alternative Dispute Resolution (Adr) Di Negara Indonesia*, Jurnal Wasaka Hukum, Vol. 7 No. 2.
- Yuriani, Riski Abdriana. 2013. *Upaya Pengadilan Negeri Yogyakarta dalam Menyelesaikan Sengketa Melalui Mediasi*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Pasal 1 angka (1) Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan.
- Pasal 1 Angka (10) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.
- Habibah, Pitriya Nur dan Marpaung Devi Siti Hamzah. 2021. *Upaya Penanganan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Terhadap Otoritas Jasa Keuangan*, Jurnal Panorama Hukum, Vol.6, No.1, 49-60. <https://doi.org/10.21067/jph.v6i1.5658>
- Putra, I Wayan Deva Pradita dan Dharmakusuma, A. A. Gede Agung. 2019. "Peranan Otoritas Jasa Keuangan dalam Mengawasi Lembaga Keuangan Non Bank Berkaitan dengan Sektor Asuransi di Bali." *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 6, No. 3: 1-15.
- Putri, Desi Aeriani dan Rahayu, Sri Wahyu. 2019. "Mekanisme Perlindungan Konsumen Usaha Asuransi oleh Otoritas Jasa Keuangan." *Kanun Jurnal Ilmu Hukum* 21, No. 1: 129-144. <https://doi.org/10.24815/kanun.v21i1.12412>
- Rahmawati, Ema dan Mantili, Rai. "Penyelesaian Sengketa Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan." *Padjadjaran Journal of Law* 3, No. 2 (2016): 240-260. <https://doi.org/10.22304/pjih.v3n2.a2>
- Rika Lestari. 2013. *Perbandingan Hukum Penyelesaian Sengketa Secara Mediasi di Pengadilan dan di Luar Pengadilan di Indonesia*. Jurnal Ilmu Hukum. Vol. 3 No. 2.: 217-237. <http://dx.doi.org/10.30652/jih.v3i2.1819>
- Shofie, Yusuf, Somi Awan. 2004. *Sosok Peradilan Konsumen Mengungkap berbagai persoalan mendasar Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*. Jakarta: Pustaka. Piramedia.
- Sularsi. 2001. *Penyelesaian sengketa konsumen dalam UU perlindungan Konsumen dalam Liku-liku Perjalanan Undang-undang Perlindungan Konsumen*, disunting oleh Arimbi. 2012. Jakarta : Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia.
- Sunarmi. 2012. Pemegang Polis Asuransi Dan Kedudukan Hukumnya, *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 3, No. 1, : 1-20.
- Syafaat, Muhamad Rizki. 2019. "Perlindungan Konsumen menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013." *Maleo Law Journal* 3, No. 2: 211-227.
- Usmani, Rachmadi. 2012. *Mediasi di Pengadilan : Dalam Teori dan Praktik*. Jakarta. Penerbit : Sinar Grafika.
- UUD Pasal 54 ayat (3) dan Pasal 55.
- Widjaja, Gunawan. dan Ahmad Yani. 2000. *Seri Hukum Bisnis : Hukum Arbitrase*. Jakarta. Penerbit : PT. Raja Grafindo Persada.
- Zamzami. 2016. Memelihara al-Dharuriyah Al-Khamsah Dalam Menetapkan Hukum Pada Tataran Perubahan Sosial, *Jurnal Ilmiah Mizani*, Vol 3, No 2.: 1-20.