

IMPLIKASI HUKUM TERHADAP PENYELESAIAN SENGKETA ASURANSI: STUDI KASUS DI INDONESIA

Muhammad Ikhsan Ritonga¹, Andre Defriansyah², Ahmad Ansyari Siregar³
muhammadikhsanritonga23@gmail.com¹, andredefriansyah2003@gmail.com²,
ansyarisiregar@gmail.com³
Universitas Labuhanbatu

ABSTRAK

Sengketa asuransi di Indonesia sering kali menimbulkan ketegangan antara perusahaan asuransi dan nasabah, terutama ketika terdapat ketidaksesuaian antara klaim yang diajukan dengan ketentuan dalam polis asuransi. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi proses penyelesaian sengketa asuransi melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) dan menganalisis implikasi hukum dari mekanisme yang diterapkan dalam menangani sengketa ini. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan yuridis normatif dengan analisis data dari kasus sengketa asuransi serta tinjauan terhadap regulasi terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa LAPS SJK efektif dalam menyelesaikan sengketa asuransi melalui mediasi dan arbitrase, meskipun terdapat tantangan dalam menangani kasus-kasus dengan banyak pemegang polis. Penelitian ini juga menemukan bahwa tingkat kepuasan nasabah terhadap hasil penyelesaian sengketa bervariasi, dan terdapat kebutuhan untuk perbaikan dalam transparansi dan komunikasi selama proses penyelesaian sengketa. Rekomendasi untuk perbaikan meliputi peningkatan kapasitas LAPS SJK, pelatihan bagi mediator dan arbiter, serta peningkatan sosialisasi kepada masyarakat mengenai mekanisme penyelesaian sengketa.

Kata kunci: Sengketa Asuransi, LAPS SJK, Mediasi, Arbitrase, Penyelesaian Sengketa, Implikasi Hukum

ABSTRACT

Insurance disputes in Indonesia often create tensions between insurance companies and policyholders, especially when there is a discrepancy between the claims submitted and the terms of the insurance policy. This study aims to explore the process of resolving insurance disputes through the Financial Services Alternative Dispute Resolution Institution (LAPS SJK) and analyze the legal implications of the mechanisms applied in handling these disputes. The research method employed is a normative juridical approach with an analysis of data from insurance dispute cases and a review of relevant regulations. The findings indicate that LAPS SJK is effective in resolving insurance disputes through mediation and arbitration, although there are challenges in dealing with cases involving multiple policyholders. The study also finds that the level of satisfaction among policyholders with the dispute resolution outcomes varies, and there is a need for improvements in transparency and communication throughout the dispute resolution process. Recommendations for improvement include increasing the capacity of LAPS SJK, providing training for mediators and arbitrators, and enhancing public outreach about the dispute resolution mechanisms.

Keywords: Insurance Disputes, LAPS SJK, Mediation, Arbitration, Dispute Resolution, Legal Implications

PENDAHULUAN

Asuransi di Indonesia memiliki sejarah panjang yang berawal pada masa kolonial Belanda. Pada awalnya, asuransi diperkenalkan oleh perusahaan asuransi Belanda untuk melindungi kepentingan bisnis mereka di Hindia Belanda. Salah satu perusahaan asuransi tertua adalah Nederlandsch-Indische Levensverzekerings en Liffrente Maatschappij (NILLMIJ), yang didirikan pada tahun 1859. Seiring waktu, industri asuransi mulai berkembang dengan semakin banyaknya perusahaan asuransi asing yang masuk ke Indonesia, serta munculnya perusahaan asuransi lokal. Setelah Indonesia merdeka pada

tahun 1945, pemerintah mulai mengambil peran lebih besar dalam mengatur dan mengawasi industri asuransi. Pada tahun 1961, pemerintah mendirikan Asuransi Jiwasraya, perusahaan asuransi jiwa milik negara, yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui layanan asuransi yang terjangkau. Pada tahun 1988, pemerintah mengeluarkan deregulasi di sektor keuangan, termasuk asuransi, yang membuka peluang bagi perusahaan swasta untuk berkembang lebih pesat. Reformasi ini memicu pertumbuhan signifikan dalam jumlah perusahaan asuransi dan jenis produk yang ditawarkan. Pada tahun 2013, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) didirikan sebagai lembaga pengawas independen yang mengatur industri keuangan, termasuk asuransi, untuk memastikan stabilitas dan perlindungan bagi konsumen. Hingga kini, industri asuransi di Indonesia terus berkembang dengan semakin banyaknya inovasi produk dan peningkatan penetrasi asuransi di masyarakat, serta peran penting dalam perekonomian nasional.

Industri asuransi di Indonesia menghadapi dinamika kompleks dalam penyelesaian sengketa antara pemegang polis dan perusahaan asuransi. Meskipun terdapat regulasi yang mengatur proses penyelesaian sengketa, seperti Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK), masih terdapat tantangan dalam mengatasi perselisihan dengan skala yang besar. Salah satu contoh yang mencolok adalah sengketa yang melibatkan sejumlah besar konsumen yang tergabung dalam Komunitas Korban Asuransi dengan beberapa perusahaan besar di bidang asuransi.

Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi proses penyelesaian perselisihan di luar pengadilan melalui LAPS SJK, khususnya melalui metode arbitrase, serta mengeksplorasi bagaimana LAPS SJK dapat mengatasi tantangan dalam menyelesaikan perselisihan asuransi dengan skala besar. Dalam konteks ini, penyelesaian kasus per kasus menjadi fokus utama untuk memastikan bahwa keadilan dan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip efektivitas serta efisiensi tetap terjaga.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis hukum normatif, yang mengacu pada kerangka hukum yang ada dan regulasi yang mengatur LAPS SJK. Hal ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang proses penyelesaian sengketa asuransi di Indonesia, terutama dalam konteks penggunaan metode arbitrase di luar pengadilan sebagai alternatif untuk mencapai penyelesaian yang adil dan efisien.

Studi kasus yang melibatkan perusahaan-perusahaan besar seperti PT AXA Mandiri, PT AIA Financial, dan PT Prudential Life menjadi titik sentral dalam mengevaluasi efektivitas sistem penyelesaian sengketa yang ada. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap literatur tentang hukum asuransi dan penyelesaian sengketa di Indonesia, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan lebih lanjut terhadap sistem yang ada.

Dengan latar belakang tersebut, artikel ini akan membahas secara mendalam implikasi hukum terhadap penyelesaian sengketa asuransi di Indonesia, dengan fokus pada studi kasus yang relevan dan analisis terhadap perkembangan terkini dalam praktik penyelesaian sengketa di sektor asuransi.

Di Indonesia, regulasi mengenai asuransi diatur dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian ("Undang-Undang Perasuransian"). Undang-Undang ini merupakan landasan hukum utama yang mengatur segala aspek terkait dengan kegiatan perasuransian di Indonesia. Berikut adalah beberapa pasal kunci dalam Undang-Undang Perasuransian yang mengatur tentang asuransi:

1. Definisi dan Ruang Lingkup (Pasal 1), pasal ini menyediakan definisi-definisi penting seperti perusahaan asuransi, perantara asuransi, peserta asuransi, premi, klaim, dan lain-

lain. Ruang lingkup Undang-Undang ini mencakup segala kegiatan yang terkait dengan perasuransian yang dilakukan di wilayah Indonesia.

2. Larangan Tanpa Izin (Pasal 4), Undang-Undang ini mengatur bahwa kegiatan usaha perasuransian hanya boleh dilakukan oleh perusahaan asuransi yang telah memperoleh izin dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Larangan juga berlaku bagi siapa pun untuk melakukan kegiatan usaha perasuransian tanpa izin yang diberikan oleh OJK.
3. Kewajiban Informasi (Pasal 11), pasal ini mengatur bahwa perusahaan asuransi wajib memberikan informasi yang benar, jelas, dan tidak menyesatkan kepada peserta asuransi mengenai syarat dan ketentuan asuransi, hak dan kewajiban peserta asuransi, dan hal-hal lain yang dianggap penting.
4. Penyusunan Produk Asuransi (Pasal 14), Undang-Undang ini mengatur bahwa perusahaan asuransi wajib menyusun produk asuransi yang sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan prinsip keadilan, serta dapat memberikan manfaat yang signifikan bagi peserta asuransi.
5. Penyelenggaraan Perasuransian Syariah (Pasal 63-66), pasal-pasal ini mengatur tentang penyelenggaraan perasuransian syariah di Indonesia, termasuk prinsip-prinsip dasar perasuransian syariah, penyusunan produk perasuransian syariah, dan pengawasan atas kegiatan perasuransian syariah oleh OJK.
6. Penyelesaian Sengketa (Pasal 69-70), pasal-pasal ini mengatur tentang mekanisme penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan antara peserta asuransi dan perusahaan asuransi, termasuk melalui mediasi, arbitrase, atau pengadilan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
7. Pengawasan dan Kewajiban Pelaporan (Pasal 77-80), pasal-pasal ini mengatur tentang kewajiban perusahaan asuransi untuk menjalani pengawasan yang ketat oleh OJK serta melakukan pelaporan yang berkala terkait dengan kegiatan operasionalnya.
8. Sanksi Administratif (Pasal 81-83), Undang-Undang Perasuransian juga mengatur sanksi administratif yang dapat dikenakan oleh OJK kepada perusahaan asuransi yang melanggar ketentuan-ketentuan yang terdapat dalam undang-undang ini.

Dengan adanya regulasi yang ketat seperti ini, diharapkan kegiatan perasuransian di Indonesia dapat berjalan dengan tertib dan memberikan perlindungan yang optimal bagi peserta asuransi. Regulasi ini juga memberikan dasar hukum yang jelas bagi semua pihak yang terlibat dalam industri perasuransian di Indonesia.

Sengketa asuransi muncul karena adanya konflik antara perusahaan asuransi (penanggung) dan nasabah asuransi (tertanggung). Perselisihan ini biasanya terjadi karena ketidaksesuaian antara ketentuan dalam polis asuransi dengan kenyataan saat pengajuan klaim. Nasabah sering mengalami kesulitan dalam mengajukan klaim, meskipun mereka telah memenuhi kewajiban membayar premi secara rutin sesuai dengan ketentuan dalam polis. Banyak nasabah akhirnya menutup polis mereka karena banyak perusahaan asuransi yang tidak mampu atau gagal membayar klaim yang diajukan oleh nasabah. Penelitian ini akan membahas bagaimana penyelesaian sengketa antara nasabah dan perusahaan asuransi melalui jalur non-litigasi, khususnya mediasi di Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK). Selain itu, penelitian ini akan mengkaji mekanisme dan prosedur mediasi sebagai upaya untuk menyelesaikan sengketa asuransi di LAPS SJK.

LAPS SJK merilis data yang menunjukkan bahwa sektor asuransi menempati peringkat ketiga dalam jumlah pengaduan tertinggi pada tahun 2021, dengan total 177 pengaduan. Dari jumlah tersebut, 49 pengaduan terkait dengan produk asuransi unit link. Sementara itu, sektor perbankan mencatat jumlah pengaduan tertinggi sepanjang tahun tersebut, yaitu mencapai 576 pengaduan. Salah satu contoh menarik adalah sengketa

asuransi baru-baru ini yang melibatkan Komunitas Korban Asuransi, yang memperjuangkan pengembalian uang polis unit link dari beberapa perusahaan asuransi, termasuk PT Prudential Life Assurance, PT AXA Mandiri Financial Services, dan PT AIA Financial. LAPS SJK dianggap mampu membantu menyelesaikan sengketa ini karena menggunakan penyelesaian secara formal dan memiliki putusan arbitrase yang bersifat final dan mengikat. Namun, beberapa pemegang polis ragu untuk menggunakan LAPS SJK karena mereka merasa mekanisme ini mungkin tidak memenuhi harapan mereka, terutama dalam menangani sengketa yang melibatkan banyak pemegang polis. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan menjadi topik hangat terkait kemampuannya menyelesaikan sengketa yang melibatkan banyak pemegang polis di sektor asuransi dan bagaimana proses penyelesaiannya berlangsung.

Industri asuransi di Indonesia menghadapi berbagai tantangan dalam penyelesaian sengketa antara pemegang polis dan perusahaan asuransi. Meskipun telah ada regulasi yang mengatur proses penyelesaian sengketa, seperti Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK), masih terdapat masalah dalam menangani perselisihan yang melibatkan banyak konsumen. Kasus-kasus yang mencuat, seperti sengketa antara konsumen yang tergabung dalam Komunitas Korban Asuransi dengan beberapa perusahaan besar, menunjukkan adanya ketidakpuasan terhadap mekanisme penyelesaian sengketa yang ada. Bagaimana implikasi hukum dari penyelesaian sengketa ini dan sejauh mana LAPS SJK mampu menyelesaikan perselisihan secara adil dan efisien menjadi fokus utama dalam penelitian ini.

Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi proses penyelesaian sengketa asuransi di Indonesia, khususnya melalui metode arbitrase yang ditawarkan oleh LAPS SJK. Tujuan utama adalah untuk mengeksplorasi bagaimana LAPS SJK menangani perselisihan asuransi yang berskala besar dan kompleks, serta untuk menilai efektivitas dari mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Dengan fokus pada studi kasus perusahaan-perusahaan besar seperti PT AXA Mandiri, PT AIA Financial, dan PT Prudential Life, penelitian ini berupaya untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai tantangan yang dihadapi dalam penyelesaian sengketa asuransi di Indonesia. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan rekomendasi bagi perbaikan sistem penyelesaian sengketa asuransi agar dapat lebih melindungi kepentingan konsumen dan mendukung stabilitas industri asuransi secara keseluruhan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif untuk mengkaji implikasi hukum terhadap penyelesaian sengketa asuransi di Indonesia. Metode ini dipilih karena fokus penelitian adalah pada analisis hukum dan peraturan yang berlaku serta penerapannya dalam penyelesaian sengketa asuransi melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK).

Penelitian yuridis normatif ini menggunakan pendekatan perundang-undangan (statute approach) dan pendekatan kasus (case approach). Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan mengkaji berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait dengan asuransi, penyelesaian sengketa, dan peran LAPS SJK dalam menyelesaikan sengketa asuransi. Pendekatan kasus dilakukan dengan menganalisis kasus-kasus sengketa asuransi yang telah diselesaikan melalui LAPS SJK, khususnya yang melibatkan perusahaan-perusahaan besar seperti PT Prudential Life Assurance, PT AXA Mandiri Financial Services, dan PT AIA Financial.

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data sekunder yang mencakup:

1. Bahan Hukum Primer: Peraturan perundang-undangan yang relevan, seperti Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK), dan ketentuan-ketentuan lain yang mengatur penyelesaian sengketa asuransi.
2. Bahan Hukum Sekunder: Literatur, buku, jurnal ilmiah, dan artikel yang berkaitan dengan hukum asuransi, penyelesaian sengketa, dan metode arbitrase.
3. Bahan Hukum Tersier: Ensiklopedi, kamus hukum, dan sumber-sumber lain yang memberikan penjelasan tambahan mengenai konsep-konsep hukum yang digunakan dalam penelitian ini.

Pengumpulan data dilakukan melalui studi dokumen (document study) terhadap peraturan perundang-undangan, keputusan pengadilan, dan dokumen-dokumen lain yang relevan. Analisis kasus-kasus sengketa asuransi yang telah diselesaikan oleh LAPS SJK juga dilakukan untuk memahami implementasi peraturan dan efektivitas penyelesaian sengketa.

Data yang telah dikumpulkan dianalisis secara kualitatif dengan mengacu pada teori-teori hukum dan prinsip-prinsip yang berlaku. Analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi masalah-masalah hukum yang muncul dalam penyelesaian sengketa asuransi dan menilai bagaimana peraturan yang ada dapat diterapkan untuk menyelesaikan sengketa tersebut secara efektif. Studi kasus digunakan untuk memberikan gambaran konkret tentang penerapan hukum dalam penyelesaian sengketa asuransi di Indonesia.

Dengan menggunakan metode yuridis normatif ini, penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berarti dalam memahami dan mengembangkan mekanisme penyelesaian sengketa asuransi di Indonesia, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan sistem yang ada.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pendirian Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK)

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) didirikan sebagai respons terhadap kebutuhan akan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif, efisien, dan adil di sektor jasa keuangan. Sejarah pendirian LAPS SJK mencerminkan upaya berkelanjutan pemerintah Indonesia untuk melindungi konsumen dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap sektor jasa keuangan.

Indonesia, sebagai negara dengan perekonomian yang berkembang pesat, mengalami peningkatan signifikan dalam aktivitas sektor jasa keuangan, termasuk perbankan, asuransi, pasar modal, dan pembiayaan. Seiring dengan pertumbuhan ini, jumlah sengketa antara konsumen dan penyedia jasa keuangan juga meningkat. Sebelum adanya LAPS SJK, penyelesaian sengketa di sektor ini seringkali dilakukan melalui proses pengadilan yang memakan waktu lama dan biaya tinggi.

Untuk mengatasi masalah tersebut, pemerintah mengeluarkan berbagai kebijakan dan regulasi untuk memperbaiki mekanisme penyelesaian sengketa. Salah satu langkah penting adalah pembentukan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) melalui Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011. OJK bertugas mengatur dan mengawasi industri jasa keuangan serta melindungi kepentingan konsumen.

Pada tanggal 22 Desember 2015, OJK secara resmi mendirikan LAPS SJK berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan. LAPS SJK dirancang sebagai lembaga independen yang menyediakan layanan penyelesaian sengketa melalui mediasi, adjudikasi, dan arbitrase. Tujuan utama pendirian LAPS SJK adalah untuk

menyediakan alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang lebih cepat, murah, dan tidak memihak.

LAPS SJK memiliki struktur organisasi yang terdiri dari Dewan Pengawas, Dewan Pengurus, dan berbagai komite yang menangani sengketa di sektor-sektor spesifik, seperti perbankan, asuransi, dan pasar modal. Lembaga ini berfungsi sebagai mediator dan arbiter dalam penyelesaian sengketa antara konsumen dan penyedia jasa keuangan, dengan tujuan mencapai solusi yang adil bagi kedua belah pihak.

Sejak didirikan, LAPS SJK telah menangani berbagai kasus sengketa di sektor jasa keuangan, termasuk sengketa terkait produk asuransi unit link, pinjaman perbankan, dan investasi pasar modal. LAPS SJK juga terus meningkatkan kapabilitasnya melalui pelatihan mediator dan arbiter, serta kerjasama dengan lembaga internasional untuk mengadopsi praktik terbaik dalam penyelesaian sengketa.

Meskipun telah memberikan kontribusi signifikan dalam menyelesaikan sengketa di sektor jasa keuangan, LAPS SJK masih menghadapi berbagai tantangan, termasuk kurangnya kesadaran konsumen tentang keberadaan dan peran lembaga ini, serta perlunya peningkatan transparansi dan efisiensi dalam proses penyelesaian sengketa. Ke depan, LAPS SJK berkomitmen untuk terus berinovasi dan memperbaiki layanan penyelesaian sengketa agar dapat lebih memenuhi harapan konsumen dan pelaku industri jasa keuangan di Indonesia.

Dengan latar belakang yang kuat dan upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas layanan, LAPS SJK diharapkan dapat terus memainkan peran penting dalam menjaga stabilitas dan integritas sektor jasa keuangan di Indonesia.

B. Kemampuan LAPS SJK Dalam Menyelesaikan Masalah

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kemampuan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) dalam menyelesaikan sengketa di sektor jasa keuangan, dengan fokus pada kasus-kasus asuransi. Berikut adalah hasil pembahasan berdasarkan analisis data dan studi kasus yang telah dilakukan.

1. Efektivitas Prosedur Mediasi dan Arbitrase, LAPS SJK menyediakan dua mekanisme utama untuk penyelesaian sengketa: mediasi dan arbitrase. Proses mediasi LAPS SJK menunjukkan tingkat keberhasilan yang cukup tinggi dalam menyelesaikan sengketa asuransi. Mediasi memungkinkan kedua belah pihak untuk mencapai kesepakatan secara sukarela, mengurangi ketegangan dan biaya yang biasanya timbul dalam proses litigasi. Namun, beberapa nasabah merasa bahwa mediasi tidak selalu memberikan hasil yang memuaskan, terutama dalam kasus yang melibatkan banyak pemegang polis dan perusahaan besar.
2. Tingkat Kepercayaan Konsumen, Kepercayaan konsumen terhadap LAPS SJK bervariasi. Beberapa konsumen mengapresiasi adanya alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang lebih cepat dan efisien. Namun, ada juga konsumen yang ragu terhadap keadilan dan transparansi proses di LAPS SJK. Kasus yang melibatkan Komunitas Korban Asuransi menunjukkan bahwa meskipun LAPS SJK mampu memberikan putusan yang final dan mengikat, beberapa pemegang polis masih memilih untuk tidak menggunakan layanan ini karena kekhawatiran akan hasil yang tidak sesuai harapan.
3. Kemampuan Mengatasi Sengketa Skala Besar, LAPS SJK menghadapi tantangan signifikan dalam menangani sengketa yang melibatkan banyak pemegang polis. Sengketa asuransi unit link yang melibatkan perusahaan-perusahaan besar seperti PT Prudential Life Assurance, PT AXA Mandiri Financial Services, dan PT AIA Financial menunjukkan bahwa LAPS SJK perlu meningkatkan kapasitas dan sumber dayanya

untuk menangani sengketa skala besar. Meski begitu, LAPS SJK berhasil menyelesaikan sebagian besar pengaduan terkait produk unit link pada tahun 2021, yang mencerminkan kemampuan lembaga ini dalam menyelesaikan masalah yang kompleks.

4. Kerangka Hukum dan Regulasi, Kerangka hukum yang mengatur LAPS SJK, termasuk POJK Nomor 1/POJK.07/2014, memberikan dasar yang kuat untuk operasional lembaga ini. Regulasi yang jelas mengenai prosedur mediasi dan arbitrase membantu memastikan bahwa proses penyelesaian sengketa berjalan sesuai dengan prinsip keadilan dan efisiensi. Namun, perlu adanya peningkatan dalam sosialisasi regulasi ini kepada masyarakat agar lebih banyak konsumen memahami dan memanfaatkan layanan LAPS SJK.
5. Kualitas Putusan Arbitrase, Putusan arbitrase LAPS SJK memiliki karakteristik final dan mengikat, yang memberikan kepastian hukum bagi kedua belah pihak. Studi kasus menunjukkan bahwa putusan arbitrase LAPS SJK umumnya diterima dengan baik oleh perusahaan asuransi dan konsumen. Namun, ada beberapa kasus di mana putusan tersebut masih dipertanyakan oleh pihak-pihak tertentu, terutama jika dirasa tidak adil atau tidak sesuai dengan harapan awal.
6. Peran Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Sebagai lembaga yang membentuk LAPS SJK, OJK memainkan peran penting dalam mengawasi dan memastikan operasional LAPS SJK berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. OJK juga terus melakukan evaluasi dan peningkatan terhadap mekanisme penyelesaian sengketa di LAPS SJK, termasuk memberikan pelatihan kepada mediator dan arbiter untuk meningkatkan kualitas layanan.

C. Proses Penyelesaian Masalah yang Berlangsung di LAPS SJK

Penelitian ini mengevaluasi proses penyelesaian sengketa yang dilaksanakan oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK), dengan fokus pada bagaimana lembaga ini menangani sengketa di sektor jasa keuangan, khususnya asuransi. Berikut adalah hasil pembahasan berdasarkan analisis data dan studi kasus yang telah dilakukan.

1. Tahapan Proses Penyelesaian Sengketa di LAPS SJK, LAPS SJK menerapkan prosedur penyelesaian sengketa yang terdiri dari beberapa tahapan utama: pengajuan pengaduan, mediasi, dan arbitrase. Pengaduan dimulai dengan nasabah mengajukan keluhan yang kemudian diverifikasi oleh LAPS SJK. Setelah itu, LAPS SJK akan mengundang kedua belah pihak untuk mengikuti proses mediasi. Jika mediasi tidak berhasil, sengketa dapat diteruskan ke proses arbitrase.
2. Mediasi sebagai Mekanisme Awal, Mediasi adalah tahap awal dalam proses penyelesaian sengketa di LAPS SJK. Selama mediasi, mediator yang netral memfasilitasi dialog antara nasabah dan perusahaan jasa keuangan untuk mencapai kesepakatan. Studi menunjukkan bahwa mediasi di LAPS SJK sering kali berhasil mengurangi ketegangan dan mencapai kesepakatan yang memuaskan kedua belah pihak. Namun, ada beberapa kasus di mana mediasi gagal karena salah satu pihak tidak puas dengan hasil yang diusulkan.
3. Arbitrase sebagai Solusi Akhir, Jika mediasi tidak menghasilkan kesepakatan, sengketa dapat diteruskan ke arbitrase. Proses arbitrase di LAPS SJK memiliki karakteristik final dan mengikat, memberikan kepastian hukum bagi kedua belah pihak. Studi kasus menunjukkan bahwa putusan arbitrase umumnya diterima baik oleh perusahaan jasa keuangan dan konsumen. Namun, dalam beberapa kasus, hasil arbitrase masih dipertanyakan oleh pihak yang merasa dirugikan.

4. Efisiensi dan Kecepatan Penyelesaian Sengketa, LAPS SJK dikenal dengan proses penyelesaian sengketa yang efisien dan cepat dibandingkan dengan penyelesaian melalui pengadilan. Pengaduan dapat diselesaikan dalam waktu yang relatif singkat, yang penting untuk menjaga kepercayaan nasabah terhadap lembaga keuangan. Efisiensi ini membantu mengurangi beban administratif dan biaya yang terkait dengan penyelesaian sengketa.
5. Tantangan dalam Penyelesaian Sengketa Skala Besar, LAPS SJK menghadapi tantangan signifikan dalam menangani sengketa yang melibatkan banyak pemegang polis atau nasabah. Sengketa asuransi unit link yang melibatkan perusahaan-perusahaan besar menunjukkan bahwa LAPS SJK perlu meningkatkan kapasitas dan sumber dayanya untuk menangani sengketa skala besar. Meskipun begitu, LAPS SJK berhasil menyelesaikan sebagian besar pengaduan terkait produk unit link pada tahun 2021.
6. Tingkat Kepuasan Nasabah, Tingkat kepuasan nasabah terhadap proses penyelesaian sengketa di LAPS SJK bervariasi. Beberapa nasabah merasa puas dengan kecepatan dan efisiensi proses, sementara yang lain merasa hasil yang diberikan tidak sesuai dengan harapan. Ada kebutuhan untuk meningkatkan transparansi dan komunikasi selama proses penyelesaian sengketa untuk memastikan semua pihak merasa diperlakukan secara adil.
7. Peran OJK dalam Pengawasan dan Evaluasi, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) memainkan peran penting dalam mengawasi operasional LAPS SJK dan memastikan bahwa proses penyelesaian sengketa berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. OJK juga terus melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap mekanisme penyelesaian sengketa di LAPS SJK, termasuk memberikan pelatihan kepada mediator dan arbiter.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyoroti kompleksitas penyelesaian sengketa asuransi di Indonesia, khususnya melalui mekanisme yang diterapkan oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK). Dari hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa LAPS SJK memainkan peran yang signifikan dalam menyelesaikan sengketa antara perusahaan asuransi dan nasabah. Mekanisme penyelesaian sengketa yang ditawarkan, terutama melalui mediasi dan arbitrase, terbukti mampu memberikan solusi yang lebih cepat dan efisien dibandingkan dengan penyelesaian melalui jalur litigasi. Meskipun demikian, terdapat tantangan dalam menangani sengketa yang melibatkan banyak pemegang polis, seperti kasus unit link, yang membutuhkan peningkatan kapasitas dan sumber daya LAPS SJK. Selain itu, tingkat kepuasan nasabah terhadap hasil penyelesaian sengketa masih bervariasi, menunjukkan adanya kebutuhan untuk peningkatan transparansi dan komunikasi selama proses berlangsung. Oleh karena itu, rekomendasi perbaikan, seperti peningkatan kapasitas, pelatihan berkelanjutan, dan sosialisasi mekanisme penyelesaian sengketa, diharapkan dapat meningkatkan efektivitas LAPS SJK dalam menyelesaikan sengketa asuransi dan memperkuat perlindungan konsumen di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfan, M. (2020). Penyelesaian Sengketa Asuransi Melalui Mediasi di LAPS SJK. *Jurnal Hukum dan Peradilan*, 9(2), 158-172. <https://doi.org/10.30652/jhp.v9n2.2020>
- Andriani, R. (2019). Efektivitas Arbitrase dalam Penyelesaian Sengketa Asuransi di Indonesia. *Jurnal Asuransi dan Keuangan*, 7(1), 45-61. <https://doi.org/10.36934/jak.v7n1.2019>
- Budiarto, H. (2021). Tantangan LAPS SJK dalam Menangani Sengketa Asuransi Unit Link. *Jurnal Manajemen Risiko*, 11(3), 233-249. <https://doi.org/10.35275/jmr.v11n3.2021>

- Dewi, S. P., & Prasetyo, R. (2018). Peran OJK dalam Pengawasan Penyelesaian Sengketa di LAPS SJK. *Jurnal Regulasi Keuangan*, 5(4), 312-328. <https://doi.org/10.22233/jrk.v5n4.2018>
- Fahmi, M. (2017). Analisis Hukum Penyelesaian Sengketa Asuransi di Indonesia. *Jurnal Ilmu Hukum*, 14(2), 115-130. <https://doi.org/10.37467/jih.v14n2.2017>
- Hidayat, T. (2021). Penyelesaian Sengketa Asuransi Melalui Lembaga Alternatif: Studi Kasus di Indonesia. *Jurnal Hukum Bisnis*, 8(3), 201-216. <https://doi.org/10.24167/jhb.v8n3.2021>
- Indrawati, S. (2020). Kebijakan dan Implementasi LAPS SJK dalam Penyelesaian Sengketa Asuransi. *Jurnal Hukum Ekonomi*, 10(1), 79-95. <https://doi.org/10.37573/jhe.v10n1.2020>
- LAPS SJK. (2021). Laporan Tahunan LAPS SJK 2021. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan.
- Nugroho, P. (2019). Implementasi Penyelesaian Sengketa Asuransi Melalui Arbitrase di Indonesia. *Jurnal Arbitrase dan Mediasi*, 6(2), 142-156. <https://doi.org/10.36076/jam.v6n2.2019>
- Otoritas Jasa Keuangan (OJK). (2014). Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian. Otoritas Jasa Keuangan.