

BAB III

PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN ASURANSI DI INDONESIA

III.1 Penyelesaian Sengketa Internal

Asuransi merupakan perikatan antara pelaku usaha asuransi dengan konsumennya. Akan tetapi, dalam berinteraksi sangat mungkin muncul sengketa di antara para pihak. Banyak faktor yang dapat menyebabkannya seperti perbedaan pemahaman mengenai suatu produk asuransi, adanya kelalaian (*liability*) dari salah satu pihak dalam melaksanakan kewajibannya atau ketidaksesuaian nilai ganti rugi klaim (*quantum of claim*) dan masih banyak lagi.⁷⁹

Upaya penyelesaian sengketa asuransi tentu mengacu pada peraturan perundang-undangan dan polis asuransi sebagai sumber hukum yang mengikat bagi para pihak. Berdasarkan Undang- UU OJK dan UU Perasuransian telah memberikan kewenangan pengaturan dan pengawasan industri asuransi kepada OJK. Kemudian atas dasar kewenangan tersebut OJK mengeluarkan peraturan teknis yaitu Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan (POJK LAPS) yang bertujuan untuk menyelesaikan sengketa konsumen melalui dua tahapan yaitu penyelesaian pengaduan yang dilakukan oleh lembaga jasa keuangan atau pelaku usaha asuransi (*internal dispute resolution*) dan penyelesaian sengketa melalui lembaga peradilan atau lembaga di luar peradilan (*external dispute resolution*).

Berdasarkan Pasal 2 ayat (1) POJK LAPS telah mewajibkan kepada pelaku usaha asuransi untuk melakukan penyelesaian sengketa terlebih dahulu secara internal dengan konsumen. Ketentuan penyelesaian sengketa ini, umumnya akan dicantumkan juga ke dalam polis asuransi. Untuk mendukung *internal dispute resolution* maka OJK telah memerintahkan kepada setiap perusahaan untuk membentuk unit kerja atau unit khusus yang memiliki fungsi untuk menangani dan menyelesaikan pengaduan yang diajukan konsumen dengan prinsip transparansi; keadilan; keandalan; kerahasiaan dan keamanan data; serta penyelesaian sengketa harus dilakukan secara sederhana, cepat dan biaya terjangkau.⁸⁰ Nantinya secara praktek unit ini akan melakukan penyelesaian sengketa secara kekeluargaan (damai) demi menjaga hubungan baik antara para pihak. Apabila dalam perundingan antara para pihak menemukan kesepakatan maka sengketanya dianggap telah selesai dan para pihak dapat menjalankan hak dan kewajibannya berdasarkan keputusan bersama. Tetapi, apabila dalam perundingan tidak menemukan kesepakatan maka

⁷⁹ Andi Muhammad Reza Pahlevi N dan Fandi Ramadhan, "Proses Penyelesaian Sengketa Perasuransian Di Badan Mediasi Dan Arbitrase Asuransi Indonesia (BMAI)," *Binamulia Hukum*, Vol. 07, no. 02 (2018), hlm. 180 <https://media.neliti.com/media/publications/275411-proses-penyelesaian-sengketa-perasuransi-641cd27d.pdf>.

⁸⁰ "Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan," Ps. 2 dan Ps. 36 ayat (1).

penyelesaian sengketa dapat diselesaikan melalui pengadilan atau di luar pengadilan tergantung kesepakatan dari para pihak.⁸¹

III.2 Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan

Berdasarkan Pasal 25 ayat (2) Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman (UU Kehakiman) secara eksplisit telah menyatakan bahwa peradilan umum berwenang untuk memeriksa, mengadili dan memutus perkara pidana dan perdata. Jalur penyelesaian ini banyak digunakan masyarakat untuk mendapatkan keadilan karena lembaganya tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Namun nyatanya prosedur dari penyelesaian sengketa ini membutuhkan waktu yang begitu panjang hingga putusan yang berkekuatan hukum tetap (*inkracht van gewisjde*). Salah satu penyebabnya yaitu jenjang penyelesaian yang bertingkat mulai dari Pengadilan Negeri (PN), Pengadilan Tinggi (PT) dan Mahkamah Agung (MA).⁸² Hal ini juga sejalan dengan survey *Ease of Doing Business* (EODB) pada 2019 yang menempatkan Indonesia ke peringkat 73 dari 190 negara dalam kemudahan berbisnis.⁸³ Salah satu indikator yang digunakan dalam survey tersebut adalah penegakan hukum kontrak (*enforcing contract*). Sub indikator dari penegakan hukum kontrak yaitu rata-rata waktu penyelesaian sengketa perdata di Indonesia tahun 2018 mulai gugatan diterima hingga putusan selesai dilaksanakan (eksekusi) membutuhkan waktu 403 hari. Lamanya waktu penyelesaian tentu memberatkan masyarakat, tetapi bukan hanya itu karena ada biaya-biaya lain yang perlu dikeluarkan oleh konsumen seperti biaya menggunakan jasa pengacara dan lain sebagainya. Hal inilah yang sering membuat masyarakat terbebani menggunakan mekanisme pengadilan.

Mahkamah Agung pada 2015 membuat inovasi baru untuk mengatasi kelemahan proses peradilan dengan mengeluarkan Peraturan Mahkamah Agung Nomor 2 Tahun 2015 tentang Tata Cara Penyelesaian Gugatan Sederhana. Perma tersebut pada 2019 dilengkapi dan digantikan menjadi Peraturan Mahkamah Agung Nomor 4 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Mahkamah Agung Nomor 2 Tahun 2015 tentang Tata Cara Penyelesaian Gugatan Sederhana (Perma Gugatan Sederhana). Perma Gugatan Sederhana secara garis besar mengatur terkait tata cara pemeriksaan persidangan menggunakan mekanisme gugatan sederhana atau dikenal juga dengan *Small Claim Court* (SCC) baik wanprestasi maupun perbuatan melawan hukum dengan nilai gugatan materiil maksimal Rp500.000.000,- (dua ratus juta rupiah) yang diselesaikan dengan pembuktian sederhana.⁸⁴ Tidak semua perkara dapat menggunakan mekanisme

⁸¹ “Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan,” Ps. 2 ayat (2).

⁸² “Undang Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman,” Ps. 23 dan Ps. 26.

⁸³ World Bank Group, *Doing Business Survey 2019*, (Washington DC: World Bank Group, 2019), hlm.5.

⁸⁴ “Peraturan Mahkamah Agung Nomor 4 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Mahkamah Agung Nomor 2 Tahun 2015 tentang Tata Cara Penyelesaian Gugatan Sederhana,” Ps. 1 angka 1.

gugatan sederhana karena karena ada beberapa perkara yang dikecualikan seperti perkara yang penyelesaian sengketanya melalui pengadilan khusus atau sengketa hak atas tanah.⁸⁵ Selain itu para pihak yang bersengketa syaratnya berdomisili di daerah hukum pengadilan yang sama. Dalam hal, para pihak berbeda domisili maka penggugat dapat mengajukan gugatan dengan menunjuk kuasa, kuasa insidentil atau wakilnya yang berada diwilayah hukum yang sama dengan tergugat menggunakan surat tugas dari institusi penggugat.⁸⁶

Hakim dalam gugatan sederhana merupakan hakim tunggal dalam lingkup kewenangan peradilan umum. Hakim bersifat aktif untuk memberikan penjelasan mengenai hukum acara gugatan sederhana, mengupayakan penyelesaian perkara secara damai, menuntun para pihak dalam pembuktian dan menjelaskan upaya hukum yang dapat ditempuh.⁸⁷ Apabila para pihak memutuskan untuk berdamai maka hakim membuat putusan akta perdamaian yang mengikat para pihak dan putusan ini tidak dapat diajukan upaya hukum apapun. Namun dalam kondisi para pihak tidak menemukan jalan tengah maka proses dilanjutkan dengan pembacaan surat gugatan dan jawaban tergugat. Maksimal proses persidangan hingga pembacaan putusan yaitu 25 hari sejak hari sidang pertama.⁸⁸ Putusan majelis hakim ini bisa dilakukan upaya hukum keberatan paling lambat 7 hari setelah putusan diucapkan atau setelah pemberitahuan putusan.⁸⁹ Terhadap permohonan keberatan tersebut, Ketua Pengadilan akan menetapkan tiga majelis hakim yang akan memeriksa ulang perkara dan membuat putusan keberatan paling lambat 7 hari setelah penetapan majelis hakim. Putusan keberatan ini merupakan putusan akhir yang tidak tersedia upaya hukum lain termasuk banding, kasasi atau peninjauan kembali.⁹⁰

Pada prinsipnya, dalam perkara perdata pelaksanaan putusan pengadilan dilakukan oleh pihak yang dikalahkan secara sukarela. Hal ini sejalan dengan pendapat M. Yahya Harahap mengenai konsekuensi putusan pengadilan bagi pihak yang kalah yaitu harus merealisasikan isi putusan secara sukarela.⁹¹ Akan tetapi, dalam peraturan perundang-undangan tidak diatur jangka waktu putusan pengadilan akan dilaksanakan secara sukarela. Oleh karenanya apabila pihak yang dikalahkan tidak mau melaksanakannya

⁸⁵ Peraturan Mahkamah Agung Nomor 4 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Mahkamah Agung Nomor 2 Tahun 2015 tentang Tata Cara Penyelesaian Gugatan Sederhana, Ps. 3 ayat (1) dan (2).

⁸⁶ Peraturan Mahkamah Agung Nomor 4 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Mahkamah Agung Nomor 2 Tahun 2015 tentang Tata Cara Penyelesaian Gugatan Sederhana, Ps. 4 ayat (3a).

⁸⁷ Peraturan Mahkamah Agung Nomor 4 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Mahkamah Agung Nomor 2 Tahun 2015 tentang Tata Cara Penyelesaian Gugatan Sederhana, Ps. 14.

⁸⁸ Peraturan Mahkamah Agung Nomor 4 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Mahkamah Agung Nomor 2 Tahun 2015 tentang Tata Cara Penyelesaian Gugatan Sederhana, Ps. 5.

⁸⁹ Peraturan Mahkamah Agung Nomor 4 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Mahkamah Agung Nomor 2 Tahun 2015 tentang Tata Cara Penyelesaian Gugatan Sederhana, Ps. 2.

⁹⁰ Peraturan Mahkamah Agung Nomor 4 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Mahkamah Agung Nomor 2 Tahun 2015 tentang Tata Cara Penyelesaian Gugatan Sederhana, Ps. 30.

⁹¹ M. Yahya Harahap, *Ruang Lingkup Permasalahan Eksekusi Bidang Perdata* (Jakarta: Sinar Grafika, 2014). Hlm. 11.

maka dapat dilakukan eksekusi atau tindakan paksa dengan bantuan alat perlengkapan negara untuk menjalankan isi dari putusan pengadilan.⁹² Adapun bagi pihak yang menang dapat meminta bantuan ke pengadilan untuk memaksakan eksekusi putusan berdasarkan Pasal 196 Herzien Inlandsch Reglement (HIR):

“Jika pihak yang dikalahkan tidak mau atau lalai untuk memenuhi isi putusan itu dengan damai, maka pihak yang menang memasukkan permintaan, baik dengan lisan, maupun dengan surat, kepada ketua pengadilan negeri, buat menjalankan putusan itu Ketua menyuruh memanggil pihak yang dikalahkan itu serta memperingatkan, supaya ia memenuhi keputusan itu di dalam tempo yang ditentukan oleh ketua, yang selama-lamanya delapan hari.”

Apabila masa waktu 8 hari setelah diperingatkan ketua pengadilan masih juga tidak dilaksanakan, maka Ketua Pengadilan memerintahkan untuk menyita barang-barang milik pihak yang kalah sampai dirasa cukup untuk menggantikan sejumlah uang sebagaimana putusan pengadilan dan ditambah dengan semua biaya yang dikeluarkan untuk melakukan eksekusi (Pasal 197 HIR).

III.3 Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan

Pilihan konsumen dalam penyelesaian sengketa asuransi di luar pengadilan terbilang cukup luas. Setidaknya penulis menemukan tiga lembaga yang bisa dijadikan rujukan dalam penyelesaian sengketa asuransi yaitu Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI), Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi (BMAI).

III.3.1 Penyelesaian Sengketa non litigasi melalui BANI

Pilihan untuk menyelesaikan sengketa perdagangan atau bisnis di luar pengadilan menggunakan mekanisme arbitrase telah lama dikenal di Indonesia melalui BANI. BANI merupakan lembaga arbitrase tertua di Indonesia yang dibentuk pada tahun 1977 oleh Kamar Dagang dan Industri di Indonesia melalui SK Kadin No. SKEP/152/DPH/1977 tentang Badan Arbitrase Nasional.

Menurut Sudikno Mertokusumo arbitrase adalah suatu prosedur penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang berdasarkan persetujuan di antara para pihak-pihak yang diserahkan penyelesaiannya kepada seorang wasit (arbiter) atau lebih.⁹³ Adapun pengertian arbitrase secara yuridis dapat kita jumpai di Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian

⁹² *Id.*

⁹³ Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar* (Yogyakarta: Liberty, 1999). Hlm. 144.

Sengketa (UU Arbitrase) Arbitrase yaitu cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Perjanjian arbitrase dapat dibuat sebelum atau ketika terjadi sengketa. Akibat dengan adanya perjanjian arbitrase maka para pihak tunduk dengan prosedur penyelesaian secara arbitrase dan pengadilan tidak berwenang untuk mengadili sengketa para pihak yang telah terikat sebagaimana yang dicantumkan dalam Pasal 3 UU Arbitrase. Oleh karenanya ketika ada salah satu pihak yang kalah meminta permohonan penyelesaian sengketa ke pengadilan namun telah adanya penetapan terhadap penyelesaian sengketa menggunakan arbitrase, maka pengadilan wajib menolak permohonan tersebut kecuali adanya pembenaran dalam peraturan perundang-undangan.⁹⁴

BANI tentu sangat dibutuhkan oleh masyarakat mengingat penyelesaian sengketa melalui pengadilan atau litigasi membutuhkan waktu yang lama dan biaya yang sangat besar. Hal ini sejalan dengan pendapat Erman Rajagukguk yang menyatakan bahwa arbitrase merupakan alternatif penyelesaian sengketa yang paling sering digunakan dibandingkan penyelesaian sengketa alternatif lainnya karena:⁹⁵ biaya penyelesaian lebih murah; tahapan persidangan hingga putusan bersifat rahasia; para pihak mempunyai kebebasan untuk memilih arbiter atau juri yang menurut mereka netral dan ahli dibidangnya; prosedurnya lebih mudah dimengerti, relatif lebih cepat dan fleksibel dibandingkan pengadilan serta putusannya bersifat *final* dan mengikat tanpa harus banding, kasasi atau peninjauan kembali; putusan arbitrase umumnya dapat diberlakukan dan dieksekusi oleh pengadilan dengan sedikit atau tanpa *review* sama sekali; dan menutup kemungkinan untuk dilakukannya “forum penyelundupan” atau itikad buruk untuk mengalihkan pokok persoalan. Selain itu juga penyelesaian sengketa di pengadilan akan mencari siapa yang salah dan siapa yang benar yang hasilnya dapat merenggangkan hubungan dagang di antara para pihak yang bersengketa. Oleh karenanya, penyelesaian sengketa melalui arbitrase dianggap melahirkan putusan yang kompromistis karena mengarah *win-win* solution bagi para pihak.

BANI membantu penyelesaian sengketa di berbagai sektor bisnis termasuk perdagangan, asuransi, hak kekayaan intelektual, lisensi, *franchise* (waralaba), konstruksi, pelayaran, lingkungan hidup dan sebagainya dalam lingkup peraturan perundang-undangan dan kebiasaan internasional.⁹⁶ Kemudian untuk mendukung tugas tersebut BANI telah melakukan kerja sama dengan banyak organisasi terkait di luar negeri seperti The Japan Commercial Arbitration Association (JCAA), The Netherlands Arbitration

⁹⁴ “Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa,” Ps. 11.

⁹⁵ Thomas Arsil, *Arbitrase Sebagai Alternatif Penyelesaian Perselisihan Perburuhan* (Jakarta: Lentera Hukum, Indonesia, Pusat Kajian Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Pancasila dan Koperasi Pegawai Fakultas Hukum Universitas Pancasila, 2012). Hlm, 22.

⁹⁶ Bani Arbitration Centre, “Peraturan dan Prosedur Arbitrase Badan Arbitrase Nasional Indonesia,” diakses pada 8 Agustus 2020 <https://www.baniarbitration.org/ina/procedures.php>.

Institute (NAI), The Korean Commercial Arbitration Board (KCAB), Australian Centre for International Commercial Arbitration (ACICA), The Philippines Dispute Resolution Centre (PDRCI), Hong Kong International Arbitration Centre (HKIAC), The Foundation for International Commercial Arbitration dan Alternative Dispute Resolution (SICA-FICA), The Singapore Institute of Arbitrators (SIArb), Arbitration of Association of Brunei Darussalam (AABD), Kuala Lumpur Regional Centre for Arbitration (KLRCA), dan The Belgian Centre for Arbitration and Mediation (CEPANI).⁹⁷ Terlebih lagi BANI ikut andil dalam pendirian dan sekaligus anggota dari Asia Pacific Regional Arbitration Group (APRAG) dan Regional Arbitrators Institutes Forum (RAIF) serta anggota Internasional Council for Commercial Arbitration (ICCA).⁹⁸

Putusan arbitrase dari BANI dilakukan secara sukarela oleh pihak yang kalah. Namun jika tidak dilaksanakan, maka BANI diberikan kewenangan untuk meminta bantuan kepada pengadilan agar melakukan eksekusi. Adapun prosedurnya yaitu Putusan BANI harus didaftarkan dan diserahkan kepada panitera pengadilan Negeri maksimal 30 hari setelah putusan arbitrase diucapkan.⁹⁹ Apabila putusan BANI tidak dilaksanakan maka BANI meminta permohonan eksekusi kepada ketua Pengadilan Negeri. Kemudian Ketua Pengadilan Negeri akan menilai apakah putusan BANI telah memenuhi persyaratan formil seperti peristiwa penyelesaian sengketa di bidang perdagangan, adanya kesepakatan antar para pihak untuk menyelesaikan segala permasalahan melalui jalur arbitrase dan lain sebagainya. Apabila terpenuhi maka Ketua Pengadilan Negeri mengeluarkan penetapan menerima pelaksanaan eksekusi. Setelah ada penetapan ini, maka putusan arbitrase tersebut dilaksanakan sesuai ketentuan pelaksanaan putusan dalam perkara perdata yang putusannya telah mempunyai kekuatan hukum tetap.¹⁰⁰

III.3.2 Penyelesaian Sengketa non litigasi melalui BPSK

Selain UU Arbitrase yang diundangkan pada tahun 1999 ternyata ada undang-undang lain yang dibentuk di tahun yang sama untuk melindungi konsumen yaitu UU Perlindungan Konsumen. UU tersebut mengamanatkan kepada pemerintah untuk membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Adapun pengertian BPSK berdasarkan Pasal 1 angka 11 UU Perlindungan Konsumen yaitu badan yang bertugas untuk menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Susanti Adi Nugroho berpendapat penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK menitik beratkan pada penyelesaian

⁹⁷ *Id.*

⁹⁸ *Id.*

⁹⁹ Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Ps. 59 ayat (1).

¹⁰⁰ Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Ps. 64.

sengketa konsumen dalam bidang barang dan jasa.¹⁰¹ Tujuan dari pembentukan BPSK yakni melindungi konsumen maupun pelaku usaha dengan menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi.¹⁰² Keberadaan BPSK juga merupakan upaya pemerataan keadilan khususnya bagi konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha tetapi nominal kerugiannya kecil, sehingga biaya penyelesaian sengketa ke pengadilan tidak sebanding dengan nominal kerugiannya. Oleh karenanya BPSK dapat mengisi kelemahan dari mekanisme melalui pengadilan.

Tugas dan kewenangan dari BPSK meliputi:¹⁰³ penanganan dan penyelesaian sengketa melalui mediasi, konsiliasi dan arbitrase; memberikan konsultasi perlindungan konsumen; melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku; melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran terhadap perlindungan konsumen; menerima pengaduan dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen; melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen; memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen; memanggil dan menghadirkan saksi dan ahli; meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi dan ahli yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen; mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan; memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen; memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen; dan menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan UU Perlindungan konsumen.

Mekanisme BPSK dalam menyelesaikan sengketa yaitu awalnya membentuk majelis yang jumlahnya yang jumlahnya minimal tiga orang dan maksimal lima orang yang terdiri dari unsur pemerintah, konsumen dan pelaku usaha serta dibantu oleh seorang panitera.¹⁰⁴ Berdasarkan Pasal 55 UU Perlindungan Konsumen jangka waktu penyelesaian sengketa mulai dari gugatan diterima hingga putusan maksimal 21 hari kerja. Apabila pelaku usaha tidak mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri maka dalam waktu maksimal tujuh hari kerja sejak menerima putusan, pelaku usaha wajib melaksanakan putusan BPSK. Namun apabila pihak yang kalah mengajukan keberatan maka Pengadilan Negeri akan memeriksa dan

¹⁰¹ Wisnu Kumala, Yaswirman, dan Nora Ulfa, "Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Menyelesaikan Sengketa Asuransi Pasca Keluarnya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 1/POJK.07/2014," *Jurnal Mercatoria* Vol. 12, no. 02 (2019), hlm. 105-106 <http://ojs.uma.ac.id/index.php/mercatoria/article/view/2748>.

¹⁰² Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Ps. 3 angka 4.

¹⁰³ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Ps. 52.

¹⁰⁴ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Ps. 54 ayat (2).

memberikan putusan keberatan paling lambat 14 hari kerja setelah menerima putusan BPSK.¹⁰⁵ Terhadap putusan keberatan tidak diberikan upaya banding tetapi langsung mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung.

Berdasarkan Pasal 57 UU Perlindungan Konsumen dalam hal putusan BPSK telah berkekuatan hukum tetap maka prosedur untuk melakukan eksekusi dengan cara melampirkan putusan BPSK dan meminta penetapan eksekusi ke Pengadilan Negeri di wilayah hukum konsumen dirugikan. Namun apabila terhadap putusan BPSK diajukan upaya hukum (keberatan/kasasi) maka putusan yang harus dilampirkan untuk permohonan eksekusi adalah putusan keberatan dari Pengadilan Negeri dan Putusan Kasasi dari Mahkamah Agung.

III.3.3 Penyelesaian Sengketa Melalui BMAI

BMAI merupakan suatu lembaga yang dibentuk oleh gabungan berbagai organisasi usaha perasuransian di Indonesia seperti Asosiasi Asuransi Umum Indonesia (AAUI), Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI) dan Asosiasi Asuransi Jaminan Sosial Indonesia (AAJSI). BMAI secara resmi didirikan pada tanggal 12 Mei 2006 dan mulai beroperasi pada tanggal 25 September 2006. Alasan yang melatarbelakangi BMAI dibentuk karena banyak penyelesaian tuntutan ganti rugi atau manfaat asuransi yang sering tidak memuaskan konsumen, sehingga membuat reputasi usaha perasuransian menjadi buruk.¹⁰⁶ Selain itu, jalur arbitrase atau pengadilan negeri dianggap tidak efisien dalam penyelesaian sengketa klaim kecil. Oleh sebab itu, diperlukan suatu lembaga untuk menyelesaikan sengketa klaim asuransi yang adil, cepat dan murah serta dilakukan oleh Sumber Daya Manusia (SDM) yang kompeten dalam industri perasuransian untuk membangun reputasi perasuransian nasional melalui BMAI. BMAI juga telah terdaftar di OJK sebagai Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) di bidang perasuransian.¹⁰⁷

BMAI memberikan pelayanan untuk penyelesaian sengketa klaim (tuntutan ganti rugi atau manfaat) asuransi antara anggotanya yaitu perusahaan asuransi dan tertanggung atau pemegang polis (konsumen). Proses penyelesaian sengketa BMAI dapat memanfaatkan teknologi informasi antara lain *teleconference* dan/atau *video conference*. Ada tiga cara penyelesaian sengketa melalui BMAI yaitu mediasi, adjudikasi dan arbitrase.¹⁰⁸ Penyelesaian sengketa biasanya akan ditempuh terlebih dahulu dengan mediasi. Namun apabila para pihak tidak dapat mencapai kesepakatan, maka dapat dilanjutkan dengan

¹⁰⁵ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Ps. 56 ayat (2) dan 58.

¹⁰⁶ BMAI, "FAQ," 2018 diakses pada 8 Agustus 2020, <http://www.bmai.or.id/Content.aspx?id=25>.

¹⁰⁷ Otoritas Jasa Keuangan, "Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa," 2017, diakses pada 08 Agustus 2020 <https://www.ojk.go.id/id/kanal/edukasi-dan-perlindungan-konsumen/Pages/Lembaga-Alternatif-Penyelesaian-Sengketa.aspx>.

¹⁰⁸ *Id.*

ajudikasi atau arbitrase (sesuai kesepakatan para pihak). Menurut Sudiarto mediasi adalah metode penyelesaian melalui pihak ketiga yang disebut mediator (pihak netral) untuk membantu pihak yang bersengketa agar mencapai kesepakatan damai.¹⁰⁹ Mediator bertindak sebagai fasilitator, sehingga ia tidak memiliki kompetensi untuk membuat keputusan tetapi diperkenankan memberikan alternatif solusi dan para pihak yang berhak untuk memutuskan menerima atau menolak solusi yang diberikan oleh mediator.

Ajudikasi merupakan metode penyelesaian sengketa di luar arbitrase dan peradilan umum. Metode ini menggunakan pihak ketiga yang disebut adjudikator untuk menjatuhkan putusan atas sengketa yang timbul di antara konsumen dan pelaku usaha asuransi.¹¹⁰ Jumlah majelis adjudikator minimal tiga orang. Putusan adjudikasi bersifat *final* dan mengikat mengikat untuk pelaku usaha asuransi, sehingga pelaku usaha harus melaksanakan hasil putusan adjudikasi. Sebaliknya, apabila konsumen tidak menerima putusan adjudikasi maka pemohon dapat mencari upaya hukum lainnya seperti arbitrase atau pengadilan. Alasan kenapa konsumen diizinkan tidak terikat dengan putusan adjudikasi karena konsumen bukanlah anggota dari BMAI, sedangkan pelaku usaha asuransi adalah anggota BMAI yang wajib terikat pada putusan perhimpunannya.¹¹¹ Apabila pelaku usaha asuransi tetap tidak melaksanakan putusan, maka BMAI akan menyurati pelaku usaha asuransi dengan tembusan ke OJK untuk melaksanakan putusan adjudikasi untuk dilaksanakan maksimal 15 hari terhitung sejak surat diterima.¹¹² Berdasarkan laporan tersebut apabila tidak dilaksanakan, maka OJK dapat mengenakan sanksi administratif kepada pelaku usaha asuransi meliputi peringatan tertulis, denda dan pembatasan kegiatan usaha, pembekuan kegiatan usaha dan pencabutan izin kegiatan usaha.¹¹³

Sasaran utama penyelesaian sengketa BMAI melalui mediasi dan adjudikasi kepada konsumen asuransi perorangan yang sederhana. Konsumen ini pada umumnya tidak mempunyai pemahaman yang cukup mengenai asuransi dan tidak mampu membawa perkaranya ke pengadilan karena kurangnya pengetahuan hukum serta kemampuan finansial untuk membayar advokat (ahli hukum). Biaya penyelesaian sengketa melalui mediasi dan adjudikasi di BMAI gratis apabila jumlah tuntutan ganti rugi atau manfaat polis yang dipersengketakan tidak melebihi Rp 750 juta per klaim untuk asuransi kerugian atau umum dan Rp 500 juta per klaim untuk asuransi jiwa atau asuransi jaminan sosial.¹¹⁴ Penyelesaian sengketa melalui lembaga ini bersifat rahasia sehingga masing-masing pihak yang bersengketa lebih nyaman dalam

¹⁰⁹ Sudiarto, *Negoisasi, Mediasi, dan Arbitrase Penyelesaian Sengketa Alternatif Di Indonesia* (Bandung: Pustaka Reka Cipta, 2015). Hlm. 32.

¹¹⁰ BMAI, FAQ, 2018 diakses pada 8 Agustus 2020 <http://www.bmai.or.id/Content.aspx?id=25>.

¹¹¹ *Id.*

¹¹² "Peraturan dan Prosedur Adjudikasi Badan Mediasi Asuransi Indonesia," Ps. 43 ayat (5).

¹¹³ OJK, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa, 2017, diakses pada 8 Agustus 2020 <https://www.ojk.go.id/id/kanal/edukasi-dan-perlindungan-konsumen/Pages/Lembaga-Alternatif-Penyelesaian-Sengketa.aspx>.

¹¹⁴ *Id.*

melakukan proses penyelesaian sengketa dan tidak memerlukan waktu yang lama karena didesain dengan menghindari kelambatan prosedural dan administratif. Selain itu, menurut pihak OJK penyelesaian sengketa melalui LAPS termasuk BMAI dilakukan oleh orang-orang yang memang memiliki keahlian sesuai dengan jenis sengketa, sehingga dapat menghasilkan putusan yang objektif dan relevan.¹¹⁵

¹¹⁵ *Id.*