

## Penggunaan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LPAS SJK) Dalam Sengketa Asuransi di Indonesia

**Christopher Howard Wonohadidjojo**

Universitas Tarumanagara, Kota Jakarta Barat, Provinsi DKI Jakarta, Indonesia

Email: [christopher.205220053@stu.untar.ac.id](mailto:christopher.205220053@stu.untar.ac.id)

### Abstrak

Usaha untuk menangani isu-isu melalui pengajuan pengaduan oleh konsumen kepada penyedia layanan jasa keuangan tidak selalu menghasilkan solusi, dan ini bisa menyebabkan munculnya konflik. Penyelesaian atas perselisihan ini dapat diupayakan baik melalui prosedur pengadilan maupun alternatif di luar pengadilan. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS SJK) didirikan dengan tujuan memfasilitasi penyelesaian perselisihan di luar ranah pengadilan dengan pendekatan yang independen, serta mematuhi prinsip-prinsip keadilan, efektivitas, dan efisiensi. Kegiatan operasional LAPS SJK diatur berdasarkan ketentuan yang tercantum dalam Peraturan OJK No. 61/POJK.07/2020 mengenai LAPS SJK, yang membentuk sebuah pusat untuk alternatif penyelesaian perselisihan. Terdapat juga sengketa asuransi yang melibatkan sejumlah besar konsumen yang tergabung dalam Komunitas Korban Asuransi dengan tiga perusahaan asuransi, yakni PT AXA Mandiri, PT AIA Financial, dan PT Prudential Life, yang menghadapi kendala dalam upaya penyelesaiannya. Salah satu hambatan utamanya adalah pandangan bahwa LAPS SJK tidak mampu mengatasi perselisihan dengan skala yang besar, sehingga diperlukan penyelesaian kasus per kasus. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menginvestigasi proses penyelesaian perselisihan di luar pengadilan melalui LAPS SJK, terutama melalui metode arbitrase, dan bagaimana perselisihan asuransi yang melibatkan banyak konsumen dan perusahaan asuransi dapat diatasi melalui LAPS SJK. Metode penelitian yang diterapkan adalah analisis hukum normatif untuk menghadapi tantangan ini.

**Kata Kunci:** Sengketa, Asuransi, Alternatif Penyelesaian



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

### PENDAHULUAN

Jantung pacu Indonesia tidak luput dari Sektor Jasa Keuangan (SJK). Sektor ini mencakup berbagai sub-sektor seperti perbankan, pasar modal, dan asuransi. Industri asuransi, sebagai bagian integral dari SJK, memiliki dampak besar pada stabilitas ekonomi dan perlindungan finansial bagi individu dan bisnis. Dalam konteks ini, munculnya sengketa antara pemegang polis dan perusahaan asuransi telah menjadi isu penting yang memerlukan solusi yang efektif. Penyelesaian sengketa yang terjadi antara konsumen dengan Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) seringkali tidak menghasilkan kesepakatan yang membuahkan hasil untuk kedua atau salah satu pihak. Pada Peraturan OJK No. 1 tahun 2013, OJK mengatur tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yang dikuatkan kembali pada Peraturan OJK No. 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan yang berisi mengenai bagaimana penyelesaian sengketa dalam sektor jasa keuangan. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Indonesia telah berperan aktif dalam mengembangkan regulasi dan mekanisme pengawasan untuk memastikan perlindungan konsumen dan keadilan dalam sektor jasa keuangan, termasuk industri asuransi. Salah satu upaya signifikan dalam hal ini adalah pembentukan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa sektor jasa keuangan (LPAS SJK) oleh OJK. LPAS SJK dirancang untuk memberikan alternatif dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dan perusahaan jasa keuangan, termasuk perusahaan asuransi. Pentingnya LAPS SJK dalam mengatasi sengketa asuransi di Indonesia dianggap sangat diperlukan,

mengingat betapa cepat perubahan/ kemajuan yang ditawarkan oleh sektor asuransi di Indonesia, beragamnya produk-produk asuransi, serta perubahan regulasi yang terus menerus. Mekanisme penyelesaian sengketa ini dimaksudkan untuk memberikan solusi yang lebih cepat, hemat biaya, dan adil bagi semua pihak yang terlibat dalam sengketa.

Entitas yang dikenal sebagai Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan, sering disingkat sebagai "LAPS SJK," memiliki tanggung jawab untuk menyelesaikan perselisihan yang muncul dalam sektor jasa keuangan tanpa melibatkan sistem peradilan. Lembaga ini berkomitmen untuk menyelenggarakan penyelesaian sengketa yang bersifat independen, adil, efektif, efisien, dan mudah diakses serta dipercayai oleh kedua pihak, yaitu konsumen dan pelaku usaha di bidang jasa keuangan. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 61/2020 diberlakukan dengan niat untuk menggabungkan beragam lembaga penyelesaian sengketa alternatif yang sebelumnya beroperasi secara terpisah untuk mengatasi perselisihan di berbagai sub-sektor industri jasa keuangan, seperti asuransi, jaminan, teknologi keuangan (fintech), perbankan, model ventura, pasar modal, dan dana pensiun. Peningkatan jumlah masalah dan sengketa terkait asuransi telah menjadi sorotan utama, dengan fokus pada bagaimana sengketa antara pemegang polis dan perusahaan asuransi dapat diatasi. Khususnya, perhatian tertuju pada karakteristik perjanjian asuransi, yang terbatas pada hubungan antara pemegang polis dan perusahaan asuransi, yang menjadi titik sentral dalam penyelesaian sengketa ini. Dalam rangka menyelesaikan sengketa-sengketa ini, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) telah menjadi lembaga yang sangat penting.

LAPS SJK mengeluarkan 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 berkaitan dengan produk asuransi unit link, sementara sektor perbankan mencatat jumlah pengaduan tertinggi sepanjang tahun tersebut, mencapai 576 pengaduan. Sebagai contoh yang menarik, ada sengketa asuransi baru-baru ini yang melibatkan Komunitas Korban Asuransi yang sedang 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 dapat membantu menyelesaikan sengketa ini karena termasuk pada cara penyelesaian secara formal dan mengingat bahwa LAPS SJK dapat memiliki putusan arbitrase dengan karakteristik final dan mengikat. Namun, ada beberapa pemegang polis yang enggan melibatkan diri dalam penyelesaian melalui LAPS SJK karena mereka merasa bahwa mekanisme ini mungkin tidak dapat memenuhi harapan mereka, terutama dalam menangani sengketa yang melibatkan banyak pemegang polis. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan menjadi perbincangan hangat mengenai kemampuannya untuk menyelesaikan masalah sengketa yang melibatkan banyak pemegang polis dalam sektor asuransi dan bagaimana proses penyelesaiannya berlangsung. Rumusan Masalah: Jurnal ini berfokus pada kajian kemampuan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa keuangan (LAPS SJK) menyelesaikan masalah dan bagaimana proses penyelesaian masalah yang berlangsung pada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan bentukan OJK dalam penyelesaian masalah sengketa asuransi.

## **METODE PENELITIAN**

Jurnal ini mengadopsi pendekatan penelitian yuridis normatif yang merupakan pendekatan dalam penelitian hukum yang menggunakan data sekunder dan bahan pustaka sebagai sumber utama. Penelitian ini dilakukan dengan menganalisis hukum dari berbagai sumber tertulis, termasuk peraturan perundang-undangan, literatur, dan dokumen yang relevan dengan masalah penelitian yang dibahas. Pendekatan normatif kualitatif menjadi

metode analisis pada penelitian ini. Dibantu dengan cara penelitian yang bersifat deskriptif analitis, yang diharapkan dapat memenuhi relevansi yang tertata dengan baik mengenai fakta dan peraturan ada. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan berdasarkan perundang - undangan (statue approach). Teori perjanjian juga menjadi relevan dalam pembahasan penelitian ini, karena penelitian ini berkaitan dengan penyelesaian sengketa asuransi di luar pengadilan melalui melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK).

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Kemampuan LAPS SJK Dalam Menyelesaikan Masalah**

Produk Asuransi yang Dikaitkan dengan Investasi (PAYDI) menjadi permasalahan pada akhir 2021 yang masuk kepada OJK dengan pengaduan yang melibatkan 3 Perusahaan besar, yaitu PT AIA Financial (AIA), PT AXA Mandiri Financial Services (AXA Mandiri), dan PT Prudential Life Assurance. Komunitas Korban Asuransi (KKA) mewakili lebih dari 200 orang nasabah untuk menghadap OJK dengan harapan dapat kembali uang polis unit link yang telah terbayarkan secara penuh. Oleh karena hal tersebut, OJK membuat mediasi yang berlangsung pada 12 Januari 2022, dengan melibatkan kepolisian untuk menjaga tegaknya hukum pada kasus tersebut. Agen asuransi dinilai menjadi masalah hingga menimbulkan isu - isu yang bersangkutan dengan PAYDI, pemegang polis merasa telah ditipu oleh agen asuransi setelah menandatangani perjanjian polis asuransi. Kepada DPR RI, KKA melakukan pengaduan yang membuat OJK mengambil tindakan mediasi. Perusahaan asuransi mengurangi 50% dari nilai premi yang terdapat pada polis nasabah yang diajukan oleh KKA, dengan syarat - syarat setelah dikurangi manfaat yang sudah diterima, seperti klaim atau penarikan dana serta bonus lainnya. Saat mediasi berlangsung, nasabah tetap menolak tawaran perusahaan asuransi dan tetap menginginkan kembalinya 100% dana mereka, mengutip bahwa beberapa nasabah lain telah mendapatkan pengembalian dana penuh setelah menutup polis. Kepada OJK, terdapat 260 nasabah yang melakukan pengaduan dengan rincian, Rp 4,88 miliar dari 55 nasabah AXA Mandiri, Rp 9,88 miliar dari 121 nasabah Prudential, dan Rp 7,18 miliar dari nasabah AIA, jika ditotalkan mencapai Rp 21,95 miliar.

OJK mengarahkan perusahaan asuransi dan KKA untuk menyelesaikan masalah tersebut melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK), mengingat kasus tersebut terdapat dalam ranah perdata, dan mengingatkan kepada pihak - pihak untuk bertindak sesuai peraturan yang berlaku, baik melalui pengadilan maupun diluar pengadilan. Ketiga perusahaan asuransi tersebut telah menyetujui skema penyelesaian melalui LAPS SJK. Di sisi sebaliknya, beberapa nasabah keberatan dan meragukan LAPS SJK dapat membantu menyelesaikan sengketa mereka, mereka menilai penyelesaian tersebut harus dilakukan secara terpisah atau kasus - per kasus. Pernyataan ini didukung oleh pengalaman salah satu anggota yang pernah mencoba menyelesaikan sengketa melalui LAPS SJK namun ditolak dengan alasan yang serupa. Meskipun demikian, Peraturan dan Prosedur Arbitrase LAPS-SJK No. 02 khususnya pada Pasal 43, memungkinkan penggabungan kasus atau konsolidasi, yang efektif untuk menyelesaikan sengketa yang melibatkan banyak pihak. Pasal ini mencakup dua jenis penggabungan kasus, yaitu penggabungan kasus yang berasal dari perjanjian arbitrase yang sama dan penggabungan kasus terkait sengketa multi kontrak. Mekanisme penggabungan kasus dalam arbitrase yang diberikan LAPS SJK dapat membantu penyelesaian sengketa, walaupun terdapat perbedaan premi dan manfaat asuransi setiap nasabah.

## Proses Penyelesaian Masalah yang Berlangsung di LAPS SJK

Dalam sektor Jasa Keuangan, terdapat dua tahapan untuk menyelesaikan sengketa. Tahap pertama melibatkan Konsumen yang mengajukan pengaduan kepada PUJK sesuai dengan Peraturan OJK No. 18 Tahun 2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan. Pengaduan ini mencakup kerugian finansial yang dialami oleh Konsumen karena PUJK tidak memenuhi perjanjian atau transaksi keuangan. PUJK memiliki kewajiban untuk merespons pengaduan ini dalam jangka waktu tertentu dengan memberikan penjelasan mengenai masalah yang dihadapi serta menawarkan solusi. Apabila upaya penyelesaian melalui pengaduan tidak berhasil atau tidak diterima oleh Konsumen, tahap kedua adalah pengaduan kepada LAPS SJK sebagai cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Pemeriksaan dokumen, pertemuan langsung, dan komunikasi elektronik dapat dilakukan untuk membantu penyelesaian. Proses ini bersifat rahasia dan berfokus pada pencarian solusi yang menguntungkan semua pihak. Prinsip-prinsip yang mendasarinya adalah keadilan, efisiensi, independensi, efektivitas, dan aksesibilitas. LAPS SJK memiliki kewenangan untuk menangani berbagai jenis sengketa dalam sektor jasa keuangan, seperti sengketa antara Konsumen dan PUJK, Konsumen dengan Konsumen, PUJK dengan PUJK, dan perjanjian yang terkait dengan jasa keuangan. Pengaduan yang dapat diajukan kepada LAPS SJK adalah yang sudah melalui usaha penyelesaian melalui PUJK, belum diajukan ke pengadilan atau lembaga lain, bersifat perdata, dan telah mendapat dukungan dari OJK. Proses arbitrase yang dilakukan melalui LAPS SJK didasarkan pada perjanjian tertulis antara pihak-pihak yang terlibat dalam sengketa, baik sebelum atau setelah sengketa muncul. Penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (ODR) digunakan untuk mengatasi batasan waktu dan geografis dalam penyelesaian sengketa dengan memanfaatkan internet. Putusan arbitrase memiliki sifat final dan mengikat semua pihak yang terlibat, dan tidak dapat digugat lebih lanjut. Prinsip keadilan dan kepatutan (*ex aequo et bono*) harus terpenuhi di setiap putusan arbitrase yang tertuang pada perjanjian antara pihak arbiter dengan pihak yang bersengketa. Kesepakatan perdamaian yang diinginkan dua belah pihak harus tercatat dan mengikat semua pihak yang bersengketa. Hingga akhirnya keputusan yang telah dibuat menjadi berkekuatan hukum tetap. Jika salah satu pihak tidak mematuhi putusan arbitrase, maka permohonan dapat diajukan kepada Ketua Pengadilan Negeri untuk mengeluarkan perintah yang diperlukan.

## KESIMPULAN

Semua permasalahan yang muncul di sektor layanan keuangan harus terlebih dahulu diajukan untuk penyelesaian kepada badan penyelesaian sengketa yang relevan yang disebut PUJK. Apabila upaya penyelesaian melalui pengaduan tidak berhasil menyelesaikan konflik tersebut, langkah berikutnya adalah mencari solusi melalui LAPS SJK, yang merupakan metode alternatif penyelesaian di luar peradilan konvensional. Dalam proses ini, dapat melibatkan mediasi atau arbitrase. Kepada Komunitas Korban Asuransi (KKA), LAPS SJK dapat menjadi jalan penyelesaian sengketa asuransi bagi para nasabah atau pemegang polis dan harus memperhatikan karakteristik perjanjian keperdataan yang ada, serta mempertimbangkan penggabungan penyelesaian sengketa atau melalui perwakilan pihak.

Saran: LAPS-SJK mengembangkan peraturan tambahan terkait dengan penyelesaian sengketa melalui penggabungan kasus, sehingga konflik antar kasus tidak saling tumpang tindih. Peraturan ini bertujuan untuk menjaga integritas dalam proses pengambilan keputusan dan memastikan bahwa setiap keputusan yang diambil masih sesuai dengan hukum yang berlaku atau didasarkan pada prinsip-prinsip keadilan dan kesesuaian. OJK, PUJK, dan LAPS SJK melakukan edukasi tentang proses penyelesaian konflik asuransi kepada nasabah dan masyarakat secara teratur. Hal ini bertujuan untuk menghindari kesalahpahaman dan

meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap seluruh aktivitas yang terjadi dalam sektor jasa keuangan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Agustinus Rangga Respati, "Komunitas Korban Asuransi Enggan Bawa Kasus ke LAPS SJK," Kompas.com, 2022,
- Denis Riantiza Meilanova, "Nasabah Unit Link Tolak Opsi Penyelesaian Prudential, AXA Mandiri, dan AIA," Bisnis.com, 2022, Nasabah Unit Link Tolak Opsi Penyelesaian Prudential, AXA Mandiri, dan AIA.
- Denis Riantiza Meilanova, "Tak Capai Titik Temu, Mediasi Korban Unitlink dan Asuransi Dilanjut Hari Ini," Bisnis.com, 2022,
- Eqqi Syahputra, "Hadapi Persoalan Asuransi? Kan Ada LAPS SJK," CNBC indonesia, 2022,
- I Made Widnyana, Alternatif penyelesaian sengketa (ADR) (Jakarta: PT. Fikahati Aneska, 2014), hlm. 47.
- John W Creswell, Research Design : Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches (Thousand Oaks, California: SAGE Publications, 2014), hlm. 204.
- LAPS SJK, "LAPS Dalam Grafik," LAPS SJK, 2021, <https://lapssjk.id/pendirian-laps-sjk/>.
- Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan, "Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan Nomor 02 tentang Peraturan dan Acara Arbitrase" (2021), Pasal 6 ayat (1).
- Otoritas Jasa Keuangan, "Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan, POJK No. 61 Tahun 2020, LN Tahun 2020 No. 290, TLN No. 6599" (2020), Pasal 1 angka 1.
- Otoritas Jasa Keuangan, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan, POJK No. 18 Tahun 2018, LN No. 151 Tahun 2018, TLN No. 6246, Pasal 14.
- Pelaku Usaha Jasa Keuangan mempunyai kewajiban untuk memiliki unit kerja yang berfungsi menangani dan menyelesaikan pengaduan Konsumen sebagai langkah awal upaya penyelesaian masalah antara Konsumen dengan pelaku usaha jasa keuangan. Otoritas Jasa Keuangan, "Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, POJK No. 1 Tahun 2013, LN Tahun 2013 No.118, TLN No. 5431" (2013), Pasal 36 ayat (1).
- Rully R. Ramli, "Sengketa Unit Link, Beberapa Korban Dikabarkan Setuju Gunakan Jalur LAPS SJK," Kompas.com, 2022,
- Selvi Mayasari, "Komunitas Korban Asuransi Unitlink Bersikukuh Tolak Penyelesaian Kasus di LAPS SJK," Kontan.co.id, 2022,
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2001), hlm. 13-14.