



Mekanisme Penyelesaian Sengketa Klaim Asuransi Tidak Cair Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK)

Nyayu Maliqa Qays Sinna^{1*}, Syahda Maulia Qolbi², Viraliza Ramadonna³,
Moulyta Elgi Trinanda⁴

¹⁻⁴ Ilmu Hukum, Universitas Sriwijaya, Indonesia

*Penulis Korespondensi: maliqaysinna@gmail.com¹, syahdamauliaqolbi@gmail.com², viraliza06@gmail.com³,
moulytaelgitrinanda@fh.unsri.ac.id⁴

*Penulis Korespondensi: maliqaysinna@gmail.com

Abstract. Disputes over undisbursed insurance claims are common in insurance practice and can be detrimental to consumers financially and psychologically. These disputes are generally triggered by differences in policy interpretation, alleged violations of the principle of good faith, and administrative obstacles, ultimately leading to civil conflicts between the insured and the insurer. To provide a faster, fairer, and more affordable alternative dispute resolution, the Financial Services Authority (OJK) established the Alternative Dispute Resolution Institution for the Financial Services Sector (LAPS SJK) through POJK Number 61/POJK.07/2020. This study aims to analyze the mechanism for resolving undisbursed insurance claim disputes through LAPS SJK and assess its effectiveness in providing legal protection for consumers. The research method used is normative legal research with a statutory and conceptual approach, through a review of primary, secondary, and tertiary legal materials related to agreements, insurance, consumer protection, and alternative dispute resolution. The research results show that the Financial Services Authority (FSA) is authorized to handle civil disputes in the financial services sector, including insurance, provided that a written agreement and internal settlement (IDR) have been established. The dispute resolution mechanism at the FSA is carried out through mediation and arbitration. Mediation results in a final, binding, and enforceable Settlement Deed. If mediation fails, arbitration renders a final and binding decision that can be executed. The FSA is considered effective, but its effectiveness still depends on the written agreement, IDR, and good faith in mediation.

Keywords: Arbitration; LAPS SJK; Legal Certainty; Mediation; Unpaid Insurance Claim.

Abstrak. Sengketa klaim asuransi yang tidak cair sering terjadi dalam praktik perasuransian dan dapat merugikan konsumen secara finansial maupun psikologis. Sengketa ini umumnya dipicu oleh perbedaan penafsiran polis, dugaan pelanggaran prinsip itikad baik, dan kendala administratif, yang pada akhirnya menimbulkan konflik keperdataan antara tertanggung dan penanggung. Untuk memberikan alternatif penyelesaian sengketa yang lebih cepat, adil, dan berbiaya terjangkau, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) membentuk Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) melalui POJK Nomor 61/POJK.07/2020. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis mekanisme penyelesaian sengketa klaim asuransi yang tidak cair melalui LAPS SJK serta menilai efektivitasnya dalam memberikan perlindungan hukum bagi konsumen. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual, melalui telaah bahan hukum primer, sekunder, dan tersier terkait perjanjian, asuransi, perlindungan konsumen, dan alternatif penyelesaian sengketa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa LAPS SJK berwenang menangani sengketa keperdataan sektor jasa keuangan, termasuk asuransi, dengan syarat adanya kesepakatan tertulis dan penyelesaian internal (IDR) yang telah dilakukan. Mekanisme penyelesaian sengketa di LAPS SJK dilakukan melalui mediasi dan arbitrase. Mediasi menghasilkan Akta Perdamaian yang bersifat final, mengikat, dan berkekuatan eksekutorial. Jika mediasi gagal, arbitrase memberikan keputusan final dan binding yang dapat dieksekusi. LAPS SJK dinilai efektif, namun efektivitasnya masih bergantung pada kesepakatan tertulis, IDR, dan itikad baik dalam mediasi.

Kata kunci: Arbitrase; Klaim Asuransi Tidak Cair; LAPS SJK; Mediasi; Sengketa Keperdataan.

1. LATAR BELAKANG

Industri jasa keuangan berperan strategis dalam menjaga stabilitas dan pertumbuhan ekonomi nasional. Asuransi merupakan industri di bidang keuangan yang sangat diminati. Secara umum, asuransi dapat dipahami sebagai suatu bentuk persiapan yang dilakukan oleh sekelompok orang untuk menghadapi kemungkinan terjadinya kerugian yang sifatnya tidak pasti dan tidak dapat diprediksi. Setiap anggota kelompok tersebut berkontribusi untuk menanggung risiko kerugian yang relatif kecil. Apabila kerugian benar-benar dialami oleh salah satu anggota, maka beban kerugian tersebut akan dibagi dan ditanggung secara bersama-sama oleh seluruh anggota kelompok (Dwi et al., 2016). Sehingga, asuransi berfungsi sebagai instrumen pengalihan risiko bagi masyarakat.

Melalui perjanjian asuransi, tertanggung membayar premi kepada perusahaan asuransi dengan harapan memperoleh perlindungan serta kepastian pembayaran klaim apabila risiko yang diperjanjikan terjadi (Vianca et al., 2025). Namun, dalam praktiknya, tidak jarang muncul permasalahan berupa klaim asuransi yang tidak cair atau ditolak oleh perusahaan asuransi dengan berbagai alasan, seperti perbedaan penafsiran polis, dugaan pelanggaran prinsip itikad baik, maupun kelengkapan administrasi. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha jasa keuangan.

Sengketa klaim asuransi yang tidak terselesaikan secara internal dapat merugikan konsumen secara finansial dan psikologis. Selain itu, apabila tidak ditangani secara tepat, sengketa tersebut dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap industri perasuransian serta mengganggu stabilitas sektor jasa keuangan secara umum. Oleh karena itu, diperlukan mekanisme penyelesaian sengketa yang mampu memberikan perlindungan hukum yang efektif, cepat, dan berbiaya terjangkau bagi konsumen.

Secara konstitusional dan regulatif, konsumen yang mengalami sengketa atas klaim asuransi memiliki hak untuk mendapatkan penyelesaian yang adil dan efektif. Idealnya, mekanisme penyelesaian internal di perusahaan asuransi melalui layanan pengaduan cukup untuk menyelesaikan sengketa. Akan tetapi, realitasnya belum semua sengketa dapat diselesaikan secara internal, sehingga konsumen perlu mencari jalur penyelesaian di luar perusahaan. Di sinilah pentingnya peran lembaga penyelesaian sengketa alternatif, terutama yang bergerak di sektor jasa keuangan.

Sebagai respons terhadap kebutuhan akan mekanisme penyelesaian sengketa yang cepat, adil, dan mudah diakses tanpa harus menghadapi alur pengadilan yang panjang dan mahal, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menetapkan keberadaan suatu lembaga khusus bernama Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) melalui

Peraturan OJK Nomor 61/POJK.07/2020. LAPS SJK berfungsi sebagai wadah penyelesaian konflik di luar pengadilan bagi konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK), termasuk di bidang asuransi, dengan berpegang pada prinsip independensi, keadilan, efektivitas, dan efisiensi (Pramesti & Utami, 2025). Tidak seperti jalur peradilan umum, LAPS SJK menawarkan pendekatan yang lebih cepat dan fleksibel dengan menyediakan mekanisme mediasi, arbitrase, maupun pendapat mengikat (Otoritas Jasa Keuangan, n.d.) yang bertujuan menyelesaikan perselisihan secara substantif tanpa memaksa jalur hukum formal.

Proses penyelesaian sengketa di LAPS SJK dimulai dari pengajuan permohonan oleh konsumen melalui kanal resmi, baik secara daring melalui Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK) serta melalui mekanisme penyampaian secara langsung, kemudian diverifikasi dan diklarifikasi untuk menentukan kelayakan sengketa tersebut. Jika memenuhi kriteria, sengketa akan dilanjutkan melalui mekanisme mediasi atau arbitrase sesuai kesepakatan para pihak. Mekanisme ini dirancang untuk menjembatani kepentingan konsumen dan perusahaan sehingga keputusan atau kesepakatan yang lahir dapat diterima secara adil dan proporsional.

Dalam konteks sengketa klaim asuransi yang tidak cair, keberadaan LAPS SJK menjadi sangat penting. LAPS SJK tidak hanya berfungsi sebagai instrumen formal penyelesaian sengketa, tetapi juga sebagai sarana perlindungan hukum yang memberikan ruang dialog dan keputusan hukum alternatif yang responsif terhadap dinamika perlindungan konsumen sektor jasa keuangan. Melalui penelitian ini, penulis bertujuan untuk menganalisis peran, efektivitas, dan relevansi LAPS SJK dalam menyelesaikan sengketa klaim asuransi yang tidak cair sehingga dapat memberikan wawasan komprehensif berkaitan dengan perlindungan konsumen dan praktik alternatif penyelesaian sengketa di Indonesia.

2. KAJIAN TEORITIS

Teori Perjanjian

Menurut Sudikno Mertokusumo (1990) sebagaimana dikutip dalam (Martono & Nugroho, 2016) perjanjian dapat dipahami sebagai tindakan hukum yang dilakukan oleh dua pihak atau lebih yang mencapai kata sepakat untuk saling mengikatkan diri, sehingga kesepakatan tersebut menimbulkan konsekuensi hukum berupa lahirnya hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak yang terlibat.

Agar suatu perjanjian memiliki kekuatan hukum yang sah dan mengikat, hukum perdata mensyaratkan terpenuhinya empat syarat sahnya perjanjian yang tergolong dalam dua unsur yaitu unsur subjektif dan objektif. Pertama, unsur subjektif ialah kesepakatan para pihak dan

kecakapan umur yang jika hal ini dilanggar maka perjanjian tersebut memiliki akibat hukum berupa dapat diajukan pembatalan di muka pengadilan. Kedua, unsur objektif ialah adanya objek yang diperjanjikan dan juga kausa yang halal yang dalam hal ini jika dilanggar maka perjanjian itu dianggap tidak pernah ada sedari awal atau bahasa hukumnya ialah batal demi hukum (Atsar, 2018).

Dalam pelaksanaannya, para subjek yang menyatakan setuju untuk terikat pada perjanjian pada dasarnya sepakat untuk melakukan suatu prestasi. Prestasi tersebut dapat berupa “memberikan/menyerahkan sesuatu barang, berbuat sesuatu, serta untuk tidak berbuat sesuatu” (Kartikawati, 2019).

Selanjutnya, dalam suatu perjanjian, terdapat sejumlah asas fundamental yang menjadi landasan pembentukan, pelaksanaan, serta penegakan hak dan kewajiban para pihak. Asas-asas ini berfungsi sebagai pedoman normatif sekaligus parameter dalam menilai sah atau tidaknya suatu perjanjian. Secara umum, asas-asas tersebut meliputi sebagai berikut (Fitnawati et al., 2025):

a. Asas kebebasan berkontrak (*freedom of contract*)

Asas kebebasan berkontrak memberikan keleluasaan kepada para pihak untuk menentukan secara mandiri apakah akan membuat perjanjian atau tidak, memilih pihak yang akan diajak bersepakat, serta menetapkan isi dan format perjanjian sesuai kehendak bersama. Kebebasan ini mencerminkan penghormatan terhadap otonomi kehendak para pihak (*party autonomy*).

Namun demikian, kebebasan tersebut tetap dibatasi seperti isi dan pelaksanaan perjanjian tetap harus tunduk pada ketentuan hukum yang berlaku, norma kesusilaan, serta ketertiban umum. Selain itu, kesepakatan yang lahir harus terbebas dari unsur paksaan, penipuan, maupun kekhilafan (Pratama dkk., 2025). Dengan demikian, asas ini menegaskan bahwa perjanjian hanya sah apabila dibuat atas dasar persetujuan yang diberikan secara sukarela, tanpa adanya pemaksaan atau penyalahgunaan keadaan.

b. Asas Itikad Baik (*good faith*)

Asas itikad baik mengharuskan para subjek perjanjian untuk berperilaku jujur, wajar, dan tidak saling merugikan dalam seluruh tahapan perjanjian, mulai dari proses negosiasi, perumusan klausula, pelaksanaan, hingga penyelesaian sengketa.

Terdapat dua unsur yang harus dipenuhi pada itikad baik, yaitu unsur subjektif, yang berkaitan dengan kejujuran batin para pihak dan unsur objektif, yang menuntut perilaku yang sesuai dengan standar kepatutan dan kewajaran dalam masyarakat (Hutahaean et al., 2024).

c. Asas Konsensualisme

Asas konsensualisme menegaskan bahwa suatu perjanjian dinilai sah serta mengikat sejak dicapainya persetujuan mengenai pokok utama yang ingin diperjanjikan. Dengan kata lain, inti dari perjanjian terletak pada adanya persesuaian kehendak (*meeting of minds*), bukan pada formalitas tertentu. Meskipun dalam praktik modern banyak perjanjian dituangkan dalam bentuk tertulis demi kepastian hukum, secara prinsip perjanjian lahir sejak adanya konsensus. Namun, untuk jenis perjanjian tertentu yang diatur secara khusus oleh undang-undang, formalitas tetap menjadi syarat sah atau syarat pembuktian (Amalia, 2019).

d. Asas Keseimbangan

Asas keseimbangan merupakan asas yang menuntut kedua pihak untuk melaksanakan serta memenuhi ketentuan-ketentuan yang telah disepakati dalam perjanjian (Yikwa, 2015). Tidak boleh ada pihak yang secara tidak wajar dibebani kewajiban yang berat tanpa memperoleh hak yang sepadan.

Asas tersebut menjadi sangat penting dalam perjanjian yang mempertemukan pihak-pihak dengan kekuatan tawar yang berbeda, misalnya hubungan antara pelaku usaha dan konsumen. Dalam praktik, sering ditemukan klausula baku yang berpotensi merugikan pihak yang lebih lemah. Oleh karena itu, asas keseimbangan berfungsi sebagai alat korektif terhadap kemungkinan penyalahgunaan kebebasan berkontrak.

Teori Risiko dan Prinsip Dasar Asuransi

Asuransi didasarkan pada teori pengalihan risiko (*risk transfer theory*), yaitu proses pengalihan risiko dari pihak bertanggung kepada pihak penanggung yang dilakukan melalui pembayaran premi. Risiko yang diahlikan harus memenuhi unsur ketidakpastian (*uncertainty*) dan dapat diukur (*measurable risk*) (Mengenal Fungsi Asuransi, 2022).

Menurut Segara (2019), prinsip-prinsip dasar asuransi meliputi:

- a. Utmost Good Faith (itikad baik sempurna)
Para pihak wajib mengungkapkan fakta material secara jujur.
- b. Insurable Interest (kepentingan yang dapat diasuransikan)
Tertanggung harus memiliki kepentingan atas objek yang diasuransikan.
- c. Indemnity (ganti rugi)
Ganti rugi tidak boleh melebihi kerugian nyata.
- d. Subrogasi
Hak penanggung menggantikan tertanggung untuk menuntut pihak ketiga.

Teori Penyelesaian Sengketa (*Dispute Resolution Theory*)

Dalam menyelesaikan suatu sengketa, ada dua pilihan jalur yang dapat ditempuh, yang utama ialah secara litigasi melalui pengadilan dan non-litigasi melalui mekanisme alternatif penyelesaian sengketa (*Alternative Dispute Resolution/ADR*) (Umarputra, dkk., 2025). ADR menekankan pada penyelesaian sengketa yang cepat, biaya lebih rendah, fleksibel serta menjaga hubungan para pihak. Adapun bentuk dari ADR meliputi mediasi, konsiliasi, arbitrase serta pendapat mengikat (Hadrian, 2022).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk dalam penelitian hukum normatif (yuridis normatif), yakni penelitian yang menitikberatkan pada penelaahan norma-norma hukum yang berlaku, baik yang termuat dalam peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, maupun doktrin/pendapat para ahli hukum (Muhaimin, 2020). Penelitian hukum normatif dilaksanakan dengan menelaah bahan hukum primer, sekunder, dan tersier yang relevan dengan penyelesaian sengketa klaim asuransi melalui mekanisme alternatif di sektor jasa keuangan. Menurut Gunardi (2022) ada beberapa pendekatan yang dapat dilakukan:

a. Pendekatan Perundang-undangan (*statute approach*)

Pendekatan ini dilaksanakan dengan meninjau berbagai peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perjanjian, asuransi, perlindungan konsumen, serta metode alternatif penyelesaian sengketa.

b. Pendekatan Konseptual (*conceptual approach*)

Pendekatan ini dijalankan dengan meninjau konsep hukum yang relevan seperti perjanjian, wanprestasi, pengalihan risiko, perlindungan konsumen, serta alternatif penyelesaian sengketa (ADR).

Dalam penelitian hukum normatif, data yang digunakan berupa bahan hukum, yang terdiri dari:

Bahan Hukum Primer, yaitu bahan hukum yang memiliki kekuatan mengikat, antara lain:

- 1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)
- 2) Undang-Undang tentang Perasuransian
- 3) Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen
- 4) Peraturan yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan, termasuk regulasi terkait Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK)

Bahan Hukum Sekunder, yaitu bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, seperti:

- 1) Buku-buku hukum perdata, hukum asuransi, dan hukum perlindungan konsumen
- 2) Jurnal ilmiah
- 3) Hasil penelitian terdahulu
- 4) Pendapat para ahli hukum

Bahan Hukum Tersier, yaitu bahan yang memberikan petunjuk atau penjelasan tambahan, seperti:

- 1) Kamus hukum
- 2) Ensiklopedia hukum
- 3) Indeks dan literatur pendukung lainnya

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Mekanisme Penyelesaian Sengketa Klaim Asuransi yang Tidak Cair melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK)

Lembaga penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan dibentuk oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) untuk menyediakan mekanisme penanganan sengketa perdata di bidang jasa keuangan secara terintegrasi dalam satu wadah. Kehadiran LAPS SJK sekaligus mengambil alih tugas dan kewenangan enam LAPS yang sebelumnya beroperasi, yaitu BAPMI, BMAI, BMDP, LAPSPI, BAMPPI, dan BMPPVI, serta memperluas ruang lingkup layanan penyelesaian sengketa hingga mencakup perkara pada sektor fintech.

Dengan merujuk pada izin operasional yang telah disetujui OJK, LAPS SJK memiliki kompetensi untuk menangani berbagai bentuk sengketa di sektor jasa keuangan, mulai dari perselisihan antara konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK), sengketa antar-PUJK, hingga konflik yang melibatkan pihak lain yang terikat dalam perjanjian di bidang jasa keuangan maupun perjanjian yang berkaitan dengan layanan jasa keuangan.

Ruang lingkup tersebut meliputi sengketa keperdataan di sektor perbankan, pasar modal, perasuransian, dana pensiun, pergadaian, pembiayaan, modal ventura, penjaminan, serta fintech, baik yang bersifat konvensional maupun syariah, termasuk pula transaksi lain yang berada dalam atau berhubungan dengan bidang jasa keuangan.

Namun demikian, penyelesaian sengketa melalui LAPS SJK hanya dapat dilakukan sepanjang para pihak telah memiliki kesepakatan tertulis untuk menyelesaikan sengketa

melalui LAPS SJK serta mengajukan permohonan Mediasi, Arbitrase, atau Pendapat Mengikat kepada LAPS SJK.

Permasalahan yang kerap terjadi di bidang asuransi ialah klaim asuransi yang tidak kunjung cair dari pihak asuransi, dengan berbagai alasan tertentu. Sehingga, hal ini menjadi sebuah sengketa dan memerlukan penyelesaiannya. Dalam menyelesaikan sengketa di bidang asuransi pada LAPS SJK, terdapat dua mekanisme yaitu mediasi dan arbitrase.

Penyelesaian Sengketa Asuransi melalui Mediasi

Mediasi di LAPS SJK merupakan cara penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui perundingan langsung antara pihak-pihak yang berkonflik, dengan pendampingan seorang mediator dari LAPS SJK. Dalam mekanisme ini, mediator berfungsi memfasilitasi dialog dan membantu para pihak menelusuri berbagai opsi penyelesaian, tanpa memberikan putusan maupun memaksakan kehendak tertentu. Dengan demikian, proses mediasi diarahkan untuk menghasilkan kesepakatan perdamaian (*settlement agreement*) yang dapat mengakomodasi kepentingan kedua belah pihak sehingga tercapai solusi yang saling menguntungkan (*win-win solution*).

Proses mediasi tersebut diselenggarakan oleh LAPS SJK berdasarkan ketentuan serta tata cara beracara yang berlaku di lingkungan lembaga itu. Adapun pengaturan teknis mengenai tata laksana mediasi diatur dalam Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan Nomor 01 Tahun 2025 tentang Peraturan dan Acara Mediasi. Menurut Manuela dkk., (2025) mekanisme penyelesaian sengketa melalui mediasi adalah sebagai berikut:

a. Perjanjian Mediasi

Permohonan Pendaftaran Mediasi adalah tahap formal yang diajukan oleh pihak-pihak yang berselisih untuk meminta Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) memfasilitasi penyelesaian sengketa melalui prosedur mediasi. Tahapan ini tidak semata-mata bersifat administratif, tetapi juga menjadi landasan yuridis bagi LAPS SJK untuk menerima, meregistrasi, serta memproses sengketa sesuai dengan kewenangannya.

Tanpa adanya pendaftaran secara resmi, mediator tidak dapat ditunjuk dan proses mediasi tidak dapat dianggap sah secara hukum sebagaimana ditentukan dalam Pasal 12 ayat (1).

b. Permohonan Pendaftaran Mediasi

Tahap Permohonan Pendaftaran Mediasi merupakan prosedur resmi yang ditempuh oleh pihak yang bersengketa untuk mengajukan permintaan kepada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) agar

penyelesaian perselisihan dapat difasilitasi melalui mekanisme mediasi. Tahapan ini tidak semata-mata bersifat administratif, tetapi juga menjadi landasan yuridis bagi LAPS SJK untuk menerima, meregistrasi, serta memproses sengketa sesuai dengan kewenangannya. Tanpa adanya pendaftaran secara resmi, mediator tidak dapat ditunjuk dan proses mediasi tidak dapat dianggap sah secara hukum sebagaimana ditentukan dalam Pasal 12 ayat (1).

Berdasarkan Pasal 7 Peraturan LAPS SJK Nomor 01 tentang Peraturan dan Acara Mediasi, setiap pihak yang akan mengajukan mediasi wajib menyampaikan permohonan secara tertulis dengan memuat beberapa hal sebagai berikut:

- 1) Identitas para pihak, baik Pemohon maupun Termohon, yang mencakup nama, alamat, kedudukan hukum, serta domisili elektronik;
- 2) Dasar kewenangan untuk bertindak, seperti akta pendirian badan hukum, surat kuasa direksi, atau dokumen sah lainnya;
- 3) Uraian ringkas mengenai sengketa, yang meliputi kronologi kejadian, pokok persoalan, serta kerugian yang timbul;
- 4) Bukti telah ditempuhnya Internal Dispute Resolution (IDR), yakni upaya penyelesaian secara musyawarah langsung antar para pihak yang tidak mencapai kesepakatan;
- 5) Pernyataan secara tegas mengenai permohonan mediasi, yaitu kehendak agar LAPS SJK memfasilitasi penyelesaian sengketa;
- 6) Dokumen-dokumen pendukung yang relevan.

c. Biaya Mediasi

Jika permohonan pendaftaran mediasi sudah diterima oleh LAPS SJK, hal yang perlu dilakukan selanjutnya ialah membayarkan biaya-biaya agar mediasi bisa terfasilitasi. Adapun biaya tersebut ialah biaya pendaftaran permohonan mediasi, biaya administrasi mediasi, biaya honorarium mediator, biaya deposit pertemuan, biaya pertemuan, biaya pelaksanaan hasil mediasi. Untuk asuransi yang nilai tuntutananya hingga Rp750.000.000 (tujuh ratus lima puluh juta rupiah) termasuk dalam kategori *retail & small claim* poin c di mana menurut kebijakan khusus biaya mediasi diberikan pembebasan biaya-biaya.

Kesepakatan Penunjukan Mediator dan Co-Mediator

Kesepakatan Penunjukan Mediator dan Co-Mediator merupakan persetujuan yang dituangkan dalam dokumen resmi dan berfungsi sebagai landasan hukum pelaksanaan proses mediasi di lingkungan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS). Dokumen tersebut

berisi pernyataan kesepakatan para pihak yang bersengketa untuk menunjuk mediator serta, apabila diperlukan, co-mediator dalam rangka penyelesaian sengketa melalui mekanisme mediasi.

Dokumen ini disusun oleh para pihak, yakni Pemohon dan Termohon, yang secara bersama-sama bersepakat menentukan mediator dan/atau co-mediator dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) hari sejak tanggal surat konfirmasi. Apabila dalam tenggat waktu tersebut tidak tercapai kesepakatan, maka Pengurus LAPS berwenang menunjuk mediator dalam waktu paling lama 7 (tujuh) hari kalender berikutnya.

Setelah tercapai kesepakatan, dokumen tersebut ditandatangani oleh para pihak dan mediator yang ditunjuk, kemudian disahkan oleh LAPS atau lembaga mediasi yang berwenang sesuai dengan ketentuan Pasal 12 angka (1) dan (2) Peraturan LAPS Nomor 01 tentang Peraturan dan Acara Mediasi.

Tata Tertib

Tata tertib mediasi merupakan dokumen kesepakatan tertulis yang disetujui dan ditandatangani oleh para pihak yang bersengketa, yakni Pemohon dan Termohon, dengan fasilitasi mediator sebelum proses mediasi dilaksanakan.

Dokumen ini berfungsi sebagai pedoman sekaligus aturan main yang mengatur jalannya proses mediasi agar berlangsung tertib dan terarah. Keberadaan tata tertib tersebut sejalan dengan ketentuan Pasal 17 angka (3) huruf (a) Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan Nomor 01 tentang Peraturan dan Acara Mediasi, yang menyatakan bahwa para pihak dapat membahas tata tertib atau hal-hal yang belum diatur dalam peraturan tersebut.

Usulan Penyelesaian Sengketa

Setelah forum mediasi terbentuk, seluruh tahapan persiapan diselesaikan, dan tata tertib disepakati, mediator menyelenggarakan pertemuan bersama dengan meminta masing-masing pihak menyampaikan pernyataan atau penjelasan pendahuluan. Tahap ini dikenal sebagai pengajuan usulan penyelesaian awal.

Dengan demikian, proposal usulan penyelesaian dapat dipahami sebagai dokumen atau pernyataan, baik tertulis maupun lisan, yang memuat tawaran atau alternatif penyelesaian dari para pihak untuk menjadi bahan pembahasan oleh mediator sebelum dilaksanakannya kaukus. Dokumen ini berfungsi sebagai pernyataan resmi mengenai posisi, kepentingan, serta opsi penyelesaian yang diajukan oleh masing-masing pihak.

Kaukus

Kaukus adalah pertemuan tertutup yang dilaksanakan secara terpisah antara mediator dan salah satu pihak yang bersengketa, di luar sidang bersama dalam proses mediasi. Kerahasiaan dalam pertemuan ini memungkinkan setiap pihak untuk mengemukakan pandangan, kepentingan, maupun hambatan secara lebih bebas tanpa kehadiran pihak lainnya.

Melalui mekanisme kaukus, mediator dapat mengidentifikasi persamaan dan perbedaan posisi para pihak sebagai bahan pertimbangan dalam merumuskan strategi penyelesaian berikutnya. Pada tahap ini, salah satu pihak juga berhak menyatakan pengunduran diri dari proses mediasi kepada mediator apabila terdapat alasan dan bukti yang kuat bahwa pihak lainnya tidak beritikad baik dalam menjalani proses mediasi.

Selain itu, kaukus maupun dengar pendapat dapat diselenggarakan secara luring melalui pertemuan tatap muka, ataupun secara daring dengan memanfaatkan teknologi informasi, seperti telepon, telekonferensi, dan/atau konferensi video.

Proposal Penyelesaian Sengketa

Proposal usulan penyelesaian mediasi merupakan dokumen tertulis yang diajukan oleh pihak yang bersengketa, baik Pemohon maupun Termohon, kepada mediator atau lembaga mediasi seperti LAPS SJK. Dokumen ini berfungsi untuk menguraikan posisi hukum masing-masing pihak, menyampaikan tawaran konkret sebagai alternatif penyelesaian sengketa, serta menunjukkan adanya itikad baik dalam upaya mencapai kesepakatan damai. Selain itu, proposal tersebut menjadi pedoman dalam proses diskusi selama mediasi berlangsung, karena mediator akan menggunakan usulan yang diajukan sebagai dasar untuk memfasilitasi tercapainya titik temu. Dengan demikian, proposal usulan penyelesaian tidak sekadar bersifat formalitas administratif, melainkan merupakan instrumen negosiasi tertulis yang berperan strategis dalam mempercepat terwujudnya solusi yang saling menguntungkan (*win-win solution*).

Akta Perdamaian

Merujuk pada Pasal 22 ayat (1) dan (2) Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan Nomor 01 tentang Peraturan dan Acara Mediasi, apabila para pihak menginginkan agar Kesepakatan Perdamaian dibuat dalam bentuk Akta Perdamaian, maka ketentuan tersebut harus dinyatakan secara tegas dalam naskah kesepakatan. Setelah itu, untuk memperoleh Akta Perdamaian, para pihak dapat mengajukan Permohonan Arbitrase kepada Pengurus dengan mengikuti tata cara khusus sebagaimana diatur dalam Lampiran IV peraturan dimaksud.

Dalam praktik LAPS SJK, akta kesepakatan merupakan dokumen tertulis yang bersifat final dan mengikat bagi para pihak. Akta Perdamaian tersebut tidak membuka ruang upaya hukum seperti banding maupun kasasi, memiliki kekuatan mengikat sekaligus dapat dieksekusi, dan kedudukannya dipersamakan dengan putusan hakim yang telah berkekuatan hukum tetap.

Penyelesaian Sengketa melalui Arbitrase

Arbitrase di LAPS SJK merupakan sarana penyelesaian sengketa perdata di luar peradilan umum yang dijalankan atas dasar perjanjian arbitrase tertulis yang disepakati para pihak. Dalam mekanisme ini, perkara diperiksa oleh seorang arbiter tunggal atau majelis arbitrase, yang selanjutnya menjatuhkan putusan arbitrase sesuai tata cara serta prosedur beracara yang ditetapkan oleh LAPS SJK.

Adapun peraturan mengenai acara arbitrase di LAPS SJK diatur melalui Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan Nomor 02 Tahun 2025 tentang Peraturan dan Acara Mediasi. Adapun mekanisme penyelesaian sengketa melalui arbitrase adalah sebagai berikut (Ulinihayati & Husein, 2022):

a. Pemanggilan dan Sidang Pertama

Setelah Pengurus menerima berkas permohonan arbitrase, arbiter tunggal atau majelis arbitrase melalui sekretaris menyampaikan surat panggilan untuk sidang pertama paling lambat dalam waktu 14 hari. Sidang pertama wajib dilaksanakan dalam waktu kurang dari 14 hari sejak surat panggilan disampaikan. Jika Pemohon yang telah dipanggil secara patut tidak hadir tanpa alasan sah, permohonan dinyatakan gugur (termasuk jika salah satu dari beberapa pemohon tidak hadir). Jika Termohon/Turut Termohon tidak hadir tanpa alasan sah, sidang dapat ditunda dan dilakukan pemanggilan ulang. Jika tetap tidak hadir, pemeriksaan dilanjutkan dan ketidakhadiran dianggap sebagai pelepasan hak untuk mengajukan jawaban.

b. Upaya Perdamaian

Pada setiap tahap sebelum putusan dijatuhkan, arbiter dan para pihak dapat mengupayakan perdamaian, termasuk melalui mediasi di LAPS SJK. Mediator dapat dipilih dari arbiter yang memeriksa perkara atau dari daftar mediator LAPS SJK dalam waktu paling lama 5 hari. Jika tidak tercapai kesepakatan, Pengurus menunjuk mediator. Proses mediasi bersifat lebih sederhana, tetap menjunjung kerahasiaan dan kode etik. Jika tercapai kesepakatan, dapat dibuat Akta Perdamaian. Jika gagal, pemeriksaan arbitrase dilanjutkan dan seluruh keterangan dalam mediasi tidak dapat dijadikan alat bukti.

c. Tahap Pembuktian

Alat bukti meliputi bukti tertulis (termasuk elektronik), saksi, persangkaan, pengakuan, dan sumpah. Pemohon wajib melampirkan bukti tertulis saat mengajukan permohonan. Saksi dan ahli dapat dihadirkan; keterangan saksi dapat tertulis atau lisan, sedangkan ahli memberikan pendapat lisan dan dapat ditanggapi pihak lawan.

d. Putusan atau Akta perdamaian

Putusan didasarkan pada hukum yang berlaku atau *ex aequo et bono* tanpa mengesampingkan ketentuan hukum yang bersifat memaksa (*dwingende regels*). Jika tercapai perdamaian yang sah dan dapat dieksekusi, arbiter membuat Akta Perdamaian yang dibacakan paling lama 30 hari sejak pemeriksaan ditutup. Jika diputus oleh arbiter tunggal, putusan ditandatangani sendiri; jika oleh majelis, diputus berdasarkan musyawarah atau voting dan ditandatangani seluruh arbiter. Putusan akhir dibacakan paling lambat 30 hari sejak pemeriksaan ditutup.

e. Pendaftaran dan Kekuatan Hukum

Dalam waktu paling lama 30 hari sejak putusan dibacakan, arbiter atau sekretaris mendaftarkan putusan atau akta perdamaian ke Pengadilan Negeri. Putusan arbitrase maupun Akta Perdamaian bersifat final dan mengikat (*final and binding*), tidak dapat diajukan banding, kasasi, atau peninjauan kembali, serta memiliki kekuatan eksekutorial.

Efektivitas LAPS SJK dalam Memberikan Perlindungan Hukum dan Kepastian Hukum bagi Konsumen dalam Penyelesaian Sengketa Klaim Asuransi yang Tidak Cair

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) memegang peranan penting dalam memperkuat perlindungan serta kepastian hukum bagi konsumen, terutama ketika muncul sengketa klaim asuransi yang tidak dibayarkan. Kehadiran LAPS SJK yang dibentuk oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai lembaga penyelesaian sengketa terpadu di sektor jasa keuangan mencerminkan langkah kelembagaan untuk menyediakan jalur penyelesaian yang lebih cepat, efisien, dan selaras dengan kekhasan industri jasa keuangan. Selain mengambil alih fungsi enam LAPS yang sebelumnya ada, LAPS SJK juga memperluas kewenangannya hingga mencakup sektor fintech, sehingga memiliki ruang lingkup kompetensi yang luas dalam menangani sengketa antara konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK), termasuk pada bidang perasuransian.

Dalam konteks sengketa klaim asuransi yang tidak kunjung dibayarkan, LAPS SJK menyediakan dua mekanisme utama, yaitu mediasi dan arbitrase. Mediasi memberikan ruang bagi para pihak untuk mencapai kesepakatan secara musyawarah dengan fasilitasi mediator

yang netral, tanpa menjatuhkan putusan. Prosedur mediasi diatur secara jelas dalam Peraturan LAPS SJK Nomor 01 Tahun 2025, mulai dari pendaftaran permohonan, penunjukan mediator, penyusunan tata tertib, hingga kemungkinan dituangkannya kesepakatan dalam bentuk Akta Perdamaian. Akta tersebut bersifat final dan mengikat serta memiliki kekuatan eksekutorial yang dipersamakan dengan putusan pengadilan berkekuatan hukum tetap. Hal ini menunjukkan bahwa mediasi di LAPS SJK tidak sekadar bersifat informal, melainkan memiliki legitimasi dan kekuatan hukum yang memberikan jaminan kepastian bagi konsumen.

Selain mediasi, arbitrase menjadi mekanisme yang lebih determinatif apabila para pihak tidak mencapai kesepakatan. Berdasarkan Peraturan LAPS SJK Nomor 02 Tahun 2025, proses arbitrase dilakukan melalui pemeriksaan oleh arbiter yang berwenang menjatuhkan putusan berdasarkan hukum yang berlaku atau prinsip keadilan (*ex aequo et bono*), tanpa mengesampingkan ketentuan hukum yang bersifat memaksa. Putusan arbitrase bersifat final and binding, tidak dapat diajukan banding, kasasi, maupun peninjauan kembali, serta memiliki kekuatan eksekutorial setelah didaftarkan di Pengadilan Negeri. Dengan karakter tersebut, arbitrase LAPS SJK memberikan kepastian hukum yang tinggi karena sengketa tidak berlarut-larut dan hasilnya dapat dipaksakan pelaksanaannya.

Dari sisi perlindungan hukum, LAPS SJK cukup efektif karena memberikan akses penyelesaian sengketa yang relatif cepat dan biaya yang lebih terjangkau, bahkan untuk klaim asuransi dengan nilai hingga Rp750.000.000 termasuk kategori retail dan small claim yang memperoleh pembebasan biaya mediasi. Kebijakan ini menunjukkan keberpihakan terhadap konsumen yang pada umumnya berada dalam posisi tawar yang lebih lemah dibanding perusahaan asuransi. Kejelasan prosedur, batas waktu penyelesaian, serta pengaturan pembuktian dalam arbitrase juga memperkuat aspek kepastian hukum secara prosedural.

Namun demikian, efektivitas tersebut tidak bersifat absolut. Penyelesaian melalui LAPS SJK hanya dapat dilakukan apabila terdapat kesepakatan tertulis para pihak untuk menggunakan mekanisme tersebut serta telah ditempuh Internal Dispute Resolution (IDR). Selain itu, keberhasilan mediasi sangat bergantung pada itikad baik para pihak, sedangkan dalam arbitrase tidak tersedia upaya hukum lanjutan yang dapat menjadi ruang koreksi apabila putusan dirasakan merugikan. Oleh karena itu, meskipun secara normatif dan struktural LAPS SJK telah memberikan perlindungan hukum dan kepastian hukum yang memadai bagi konsumen dalam sengketa klaim asuransi yang tidak cair, optimalisasi efektivitasnya tetap memerlukan peningkatan literasi hukum konsumen dan penguatan komitmen kepatuhan dari pelaku usaha jasa keuangan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan uraian latar belakang, kajian teoritis, metode penelitian normatif, serta hasil dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa sengketa klaim asuransi yang tidak cair pada dasarnya berakar pada hubungan perjanjian antara tertanggung dan penanggung yang melahirkan hak dan kewajiban timbal balik. Ketika klaim tidak dibayarkan atau tertunda dengan alasan perbedaan penafsiran polis, dugaan pelanggaran prinsip itikad baik, atau kelengkapan administrasi, situasi tersebut dapat dikualifikasikan sebagai sengketa keperdataan yang menuntut penyelesaian yang memberikan keadilan, perlindungan, dan kepastian hukum bagi konsumen. Dalam konteks ini, pembentukan LAPS SJK oleh OJK melalui POJK Nomor 61/POJK.07/2020 merupakan respons institusional untuk menghadirkan penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan yang lebih cepat, efisien, dan mudah diakses dibanding litigasi. LAPS SJK memiliki kewenangan luas untuk menangani sengketa antara konsumen dan pelaku usaha jasa keuangan, termasuk perasuransian, melalui mekanisme mediasi dan arbitrase sepanjang para pihak menyepakati secara tertulis serta telah menempuh penyelesaian internal (IDR).

Mediasi LAPS SJK menekankan musyawarah dengan fasilitasi mediator untuk menghasilkan kesepakatan damai (win-win solution), yang bahkan dapat diperkuat menjadi Akta Perdamaian yang final, mengikat, dan berkekuatan eksekutorial.

Sementara itu, arbitrase memberikan kepastian hukum yang lebih determinatif melalui putusan final and binding yang dapat dieksekusi setelah pendaftaran di Pengadilan Negeri. Secara keseluruhan, mekanisme LAPS SJK dinilai cukup efektif dalam memberikan perlindungan hukum dan kepastian hukum bagi konsumen klaim asuransi yang tidak cair karena prosedurnya terstruktur, memiliki batas waktu, serta terdapat kebijakan pembebasan biaya mediasi untuk klaim tertentu.

Namun, efektivitas ini masih bersifat bersyarat karena bergantung pada adanya kesepakatan tertulis para pihak, kewajiban menempuh IDR, serta faktor itikad baik yang sangat menentukan keberhasilan mediasi, sehingga masih terdapat ruang perbaikan agar akses dan pelaksanaan perlindungan konsumen menjadi lebih optimal.

Untuk meningkatkan optimalisasi penyelesaian sengketa klaim asuransi yang tidak cair melalui LAPS SJK, disarankan agar OJK dan LAPS SJK memperkuat sosialisasi dan literasi kepada masyarakat mengenai prosedur pengajuan sengketa, pentingnya bukti IDR, serta perbedaan karakter mediasi dan arbitrase agar konsumen mampu memilih mekanisme yang paling sesuai dengan kebutuhannya.

Selain itu, perlu didorong agar pelaku usaha asuransi mencantumkan klausula penyelesaian sengketa melalui LAPS SJK secara lebih eksplisit dalam polis, sekaligus

meningkatkan transparansi penjelasan isi polis sejak awal perjanjian untuk meminimalkan sengketa akibat perbedaan penafsiran. LAPS SJK juga perlu memperkuat layanan berbasis teknologi (APPK dan kanal daring lainnya) dengan prosedur yang lebih ramah konsumen, termasuk penyederhanaan dokumen persyaratan tanpa mengurangi aspek kehati-hatian, serta memperluas jangkauan layanan agar dapat diakses konsumen di berbagai daerah.

Di sisi pelaksanaan, perlu penguatan kepatuhan PUJK terhadap hasil kesepakatan mediasi maupun putusan arbitrase, misalnya melalui mekanisme monitoring atau dorongan regulatif dari OJK, agar putusan yang bersifat final tidak berhenti pada tahap formal tetapi benar-benar terlaksana. Terakhir, bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk menambahkan kajian empiris atau studi kasus putusan/penanganan sengketa di LAPS SJK agar dapat mengukur efektivitas secara lebih konkret, termasuk faktor-faktor penghambat dan tingkat kepuasan konsumen terhadap hasil penyelesaian sengketa.

DAFTAR REFERENSI

- Amalia, E. (2019). *Hukum perikatan*. Fakultas Hukum Universitas Tama Jagakarsa.
- Atsar, A. (2018). *Hukum perikatan Indonesia (Dalam suatu pendekatan perbandingan hukum)* (1st ed.). PT Rajagrafindo Persada.
- Dwi, P., Subagiyo, T., Fries, M. H., & Salviana, M. (2016). *Hukum asuransi*. PT Revka Petra Media.
- Fitnawati, S. W., Hayatinnufus, A., Cahya Listyani, N., & Suyatna, R. G. (2025). Asas-asas utama dalam perjanjian: Perspektif hukum perdata Indonesia. *Konstitusi: Jurnal Hukum, Administrasi Publik, Dan Ilmu Komunikasi*, 2(1), 292–297. <https://doi.org/10.62383/konstitusi.v2i1.482>
- Gunardi. (2022). *Metode penelitian hukum* (Murni, Ed.). Damera Press.
- Hadrian, E. (2022). *Buku penyelesaian sengketa melalui perdamaian pada sistem peradilan perdata sebagai penyelesaian rasa keadilan di Indonesia* (1st ed.). PT Rajagrafindo Persada.
- Hutahaean, R. M., Oktavia, A., Saroh, M., Maulana, F. R., & Siswajanty, F. (2024). Implementasi prinsip good faith dalam penyelesaian sengketa kontrak bisnis internasional melalui arbitrase. *Vol. 11, No. 3*.
- Kartikawati, D. R. (2019). *Hukum kontrak* (T. E. Mulianto, Ed.; Pertama). CV. Elvaretta Buana.
- Manuela, M., Anjani, A. X., T., A. P. S., J., Azizah, P. R., C., P., Khairunnisa, A., N. A., Z., N. S. A., N., W. M., C., & Zalya, T. (2025). *Alsa Moot Court Smart Book #3 National Mediation Competition* (3rd ed.). ALSA Local Chapter Universitas Sriwijaya.
- Martono, E., & Nugroho, S. S. (2016). *Hukum kontrak dan perkembangannya*.
- Muhaimin. (2020). *Metode penelitian hukum* (1st ed.). Mataram University Press.

- Nasionalre Reinsurance. (2022, April 13). Mengenal fungsi asuransi. *Nasionalre Reinsurance*. <https://nasionalre.id/portal/mengenal-fungsi-asuransi>
- Otoritas Jasa Keuangan. (n.d.). Lembaga alternatif penyelesaian sengketa. *Otoritas Jasa Keuangan*. Retrieved March 2, 2026, from <https://ojk.go.id/id/kanal/edukasi-dan-perlindungan-konsumen/pages/lembaga-alternatif-penyelesaian-sengketa.aspx>
- Pramesti, P. R. K., & Utami, P. D. Y. (2025). Kewenangan penanganan sengketa di luar pengadilan bagi nasabah perbankan: Perspektif perlindungan konsumen sektor jasa keuangan. *Jurnal Kertha Negara*, 13(1), 1418–1430.
- Pratama, F. H. D., Fakhry Jaidan, M., Perwita Sari, D., Putri, H., & Konggoasa, M. Y. A. (2025). Asas kebebasan berkontrak dalam perjanjian asuransi yang bukan ahli warisnya. *Jurnal Sahabat ISNU-SU*, 2(1), 98–103.
- Segara, T. (2019). *Buku 4-Perasuransian seri literasi keuangan*. Otoritas Jasa Keuangan.
- Ulinihayati, M., & Husein, Y. (2022). Penyelesaian sengketa perasuransian melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan (LAPS SJK). *Jurnal Masalah-Masalah Hukum*, 51(3), 209–221.
- Umarputra, M., Batara, F., Sukmana, T., Febriana, V., Neesya, A. B., Aulia, S., & Siswajanthi, F. (2025). Jurnal kritis studi hukum perbandingan lembaga penyelesaian sengketa bisnis melalui jalur litigasi (pengadilan) dan non-litigasi (arbitrase) ditinjau dari hukum perdata. *Jurnal Kritis Studi Hukum*, 10(6).
- Vianca, R., Es, A., & Susanti, C. (2025). Pertanggungjawaban hukum perusahaan asuransi kepada tertanggung dalam hal gagal bayar. *Jurnal Kertha Semaya*, 13(12), 2742–2755. <https://doi.org/10.24843/KS.2025.v13.i12.p03>
- Yikwa, I. (2015). Aspek hukum pelaksanaan perjanjian asuransi. *Lex Privatum*, 3(1), 134–141.