



Original Article

Efektivitas Penyelesaian Sengketa Konsumen Asuransi di BPSK: Analisis Perlindungan Hukum dan Kepastian Penerapan Putusan

Theresia Yunita^{1✉}, Gunardi Lie²

^{1,2}Universitas Tarumanagara

Korespondensi Email: theresia.205220129@stu.untar.ac.id✉

Abstrak:

Penelitian ini membahas efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam menangani sengketa antara konsumen dan perusahaan asuransi yang kerap muncul akibat penolakan klaim, ketidakseimbangan informasi, serta penggunaan klausula baku yang merugikan konsumen. Penelitian menggunakan metode yuridis normatif dengan mengumpulkan bahan hukum primer, sekunder, dan tersier melalui kajian peraturan perundang-undangan, literatur ilmiah, dan pendapat ahli, kemudian dianalisis secara kualitatif melalui penafsiran norma dan pengkajian sistematis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen belum sepenuhnya efektif karena adanya tumpang tindih kewenangan dengan lembaga lain, keterbatasan kemampuan teknis dalam menilai dokumen polis, variasi kualitas putusan antar daerah, serta lemahnya mekanisme pelaksanaan putusan sehingga banyak putusan tidak dijalankan oleh pelaku usaha. Selain itu, rendahnya pemahaman konsumen mengenai isi polis memperkuat posisi dominan perusahaan asuransi dan memperbesar potensi terjadinya sengketa. Penelitian ini menyimpulkan bahwa efektivitas penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen perlu diperkuat melalui harmonisasi regulasi, peningkatan kapasitas kelembagaan, dan penataan mekanisme pelaksanaan putusan agar perlindungan yang sederhana, cepat, dan terjangkau bagi konsumen dapat diwujudkan secara lebih konsisten.

Kata kunci: Sengketa konsumen, Perlindungan konsumen, Asuransi jiwa, BPSK, Penyelesaian sengketa.

Pendahuluan

Penyelesaian sengketa konsumen asuransi merupakan isu krusial dalam sistem perlindungan konsumen Indonesia karena menyangkut hak publik atas kepastian manfaat asuransi. Dalam praktiknya, banyak konsumen mengalami hambatan serius ketika klaim asuransi ditolak tanpa alasan yang transparan, sehingga menimbulkan ketidakpercayaan terhadap industri asuransi. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) hadir sebagai mekanisme alternatif yang menawarkan penyelesaian cepat, sederhana, dan berbiaya ringan. Namun efektivitas lembaga ini dalam menangani sengketa asuransi kerap dipertanyakan, terutama karena keterbatasan kewenangan dan rendahnya tingkat kepatuhan pelaku usaha terhadap putusan BPSK. Permasalahan tersebut menunjukkan adanya urgensi untuk mengevaluasi sejauh mana BPSK mampu memberikan perlindungan hukum yang memadai bagi konsumen asuransi.

Sengketa asuransi memiliki kompleksitas lebih tinggi dibandingkan sengketa konsumen lainnya karena menyangkut interpretasi klausula polis, penilaian risiko, dan penerapan pengecualian manfaat. Konsumen sebagai pihak yang lebih lemah sering kali tidak memiliki pemahaman yang cukup mengenai isi perjanjian sehingga berada pada posisi yang dirugikan. Dalam penelitian terbaru, ditemukan bahwa hambatan utama dalam penyelesaian sengketa asuransi bukan hanya persoalan klaim, tetapi juga ketidakpatuhan perusahaan asuransi terhadap putusan lembaga penyelesaian sengketa. Penelitian mengenai kekuatan hukum putusan BPSK menunjukkan bahwa putusan atas perkara penolakan klaim asuransi sering kali tidak dijalankan oleh pelaku usaha ([Hutabalian, M. & Nadirah, I., 2025](#)). Kondisi tersebut mempertegas pentingnya menilai ulang kepastian penerapan putusan BPSK.

Di tingkat komparatif, penelitian mengenai reformasi hukum perlindungan konsumen di negara berkembang menunjukkan bahwa efektivitas penyelesaian sengketa sangat terkait dengan desain regulasi dan kapasitas kelembagaan. Studi perbandingan antara Indonesia, Vietnam, dan Ghana menegaskan bahwa Indonesia masih menghadapi persoalan mendasar berupa tumpang tindih regulasi, kelemahan implementasi, dan ketidakefektifan pengawasan ([Kadir, M.Y.A. et al., 2024](#)). Hambatan tersebut turut mempengaruhi mekanisme penyelesaian sengketa asuransi karena lembaga seperti BPSK tidak memiliki dukungan regulatif yang kuat dalam memastikan kepatuhan terhadap putusan. Dengan demikian, efektivitas BPSK perlu dianalisis dalam kerangka yang lebih luas, yaitu hubungan antara kewenangan lembaga dan efektivitas sistem perlindungan konsumen secara nasional. Hal ini menunjukkan bahwa evaluasi terhadap BPSK tidak dapat dilepaskan dari konteks harmonisasi regulasi.

Sejumlah ahli menilai bahwa kelembagaan penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia masih membutuhkan reformasi mendasar. Matnuh menjelaskan bahwa Indonesia seharusnya mulai mempertimbangkan pembentukan peradilan khusus konsumen untuk menjamin kepastian hukum dan mengurangi tumpang tindih antar lembaga penyelesaian sengketa ([Matnuh, H., 2021](#)). Temuan tersebut menunjukkan bahwa posisi BPSK saat ini berada dalam situasi yang dilematis: satu sisi diperlukan, tetapi di sisi lain tidak memiliki dukungan struktural yang memadai untuk menangani sengketa kompleks seperti sengketa asuransi. Hal ini mengindikasikan bahwa penyelesaian sengketa asuransi memerlukan lembaga yang memiliki kompetensi teknis dan dasar hukum yang kuat. Situasi tersebut menimbulkan urgensi penelitian yang berfokus pada efektivitas faktual BPSK dalam memberikan kepastian hukum.

Urgensi penelitian ini semakin ditopang oleh temuan bahwa efektivitas BPSK

sangat ditentukan oleh kemampuan internal lembaga dalam mengelola perkara. Eleanora mengemukakan bahwa BPSK menghadapi kendala serius berupa keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya kompetensi teknis, dan tidak meratanya kualitas penyelesaian perkara antar daerah ([Eleanora, F.N., 2020](#)). Faktor-faktor ini semakin terasa dalam perkara asuransi yang membutuhkan pengetahuan teknis mendalam. Ketidaksiapan struktural tersebut menyebabkan banyak putusan BPSK tidak memiliki daya paksa yang memadai ketika berhadapan dengan perusahaan asuransi. Oleh karena itu, penilaian terhadap efektivitas dan kepastian penerapan putusan BPSK dalam sengketa asuransi menjadi sangat relevan untuk dibahas.

Selain persoalan kelembagaan, efektivitas penyelesaian sengketa asuransi di BPSK juga dipengaruhi oleh keberadaan klausula baku dalam polis yang seringkali merugikan konsumen. Banyak perusahaan asuransi menggunakan klausula standar yang ditetapkan secara sepihak, sehingga menempatkan konsumen pada posisi yang tidak seimbang secara kontraktual. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa pengawasan terhadap klausula baku oleh BPSK masih lemah dan belum mampu mencegah praktik klausula yang bertentangan dengan prinsip keadilan ([Nofiyanti, N. et al., 2025](#)). Kondisi ini mengakibatkan sengketa yang muncul bukan hanya mengenai proses klaim, tetapi juga ketidakjelasan dan ketidakwajaran isi polis. Dengan demikian, memahami efektivitas BPSK juga memerlukan penelaahan terhadap kemampuan lembaga ini melakukan pengawasan preventif terhadap praktik perjanjian asuransi.

Sengketa konsumen asuransi umumnya berakar pada ketidakseimbangan informasi antara konsumen dan pelaku usaha. Konsumen sering kali tidak memahami risiko, pengecualian manfaat, dan prosedur klaim secara komprehensif. Sementara itu, perusahaan asuransi cenderung menggunakan bahasa teknis yang tidak mudah dipahami masyarakat umum. Hutabalian dan Nadirah menemukan bahwa banyak sengketa di BPSK terkait penolakan klaim terjadi karena perbedaan interpretasi mengenai substansi polis dan ketidakjelasan kewajiban kontraktual ([Hutabalian, M. & Nadirah, I., 2025](#)). Hal ini membuktikan bahwa permasalahan penyelesaian sengketa tidak hanya berada pada tahap implementasi putusan, tetapi juga pada struktur perjanjian awal yang tidak melindungi kepentingan konsumen. Oleh sebab itu, penilaian terhadap efektivitas BPSK harus memperhitungkan faktor-faktor struktural yang mendasari munculnya sengketa.

Di tengah meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan asuransi, sengketa asuransi diproyeksikan akan semakin sering terjadi. Data Otoritas Jasa Keuangan selama lima tahun terakhir menunjukkan adanya tren kenaikan jumlah pengaduan asuransi jiwa dan asuransi umum, terutama terkait penolakan klaim dan keterlambatan pembayaran manfaat. Meskipun data tersebut tidak selalu diselesaikan melalui BPSK, fakta ini menunjukkan meningkatnya tingkat kerentanan konsumen di sektor asuransi. Studi perbandingan internasional mengungkapkan bahwa negara yang berhasil menekan sengketa asuransi umumnya memiliki mekanisme penyelesaian sengketa yang kuat dan mengikat, serta regulasi yang harmonis ([Kadir, M.Y.A. et al., 2024](#)). Oleh karena itu, penguatan efektivitas BPSK menjadi urgensi sistemik dalam upaya membangun kepercayaan publik terhadap sektor asuransi nasional.

Penelitian sebelumnya banyak menyoroti kelemahan struktural BPSK, namun belum banyak yang secara spesifik menelaah efektivitas BPSK dalam konteks sengketa asuransi dan bagaimana putusannya dijalankan oleh pelaku usaha. Eleanora menegaskan bahwa tingkat kepatuhan pelaku usaha terhadap putusan BPSK masih rendah, sehingga lembaga ini kesulitan memberikan kepastian hukum yang seharusnya menjadi hak konsumen ([Eleanora, F.N., 2020](#)). Sementara itu, Matnuh berpendapat bahwa Indonesia

membutuhkan sistem adjudikasi konsumen yang lebih kuat, bahkan menyarankan pembentukan peradilan khusus konsumen sebagai solusi jangka panjang ([Matnuh, H., 2021](#)). Kedua temuan tersebut menunjukkan adanya celah penelitian yang belum terisi, yaitu analisis mengenai sejauh mana BPSK benar-benar efektif sebagai forum penyelesaian sengketa asuransi yang memberikan kepastian hukum bagi konsumen.

Berdasarkan berbagai permasalahan tersebut, penelitian ini berupaya memberikan kontribusi baru melalui analisis terstruktur mengenai efektivitas penyelesaian sengketa konsumen asuransi di BPSK dengan fokus pada perlindungan hukum dan kepastian penerapan putusan. Kelemahan dalam implementasi putusan, ketidakseimbangan kedudukan para pihak, lemahnya pengawasan terhadap klausula baku, dan kompleksitas regulasi menjadi indikator penting yang perlu ditelaah secara mendalam. Penelitian ini menawarkan kebaruan (*novelty*) berupa pendekatan evaluatif yang tidak hanya melihat kewenangan BPSK secara normatif, tetapi juga menilai efektivitas faktualnya dalam menangani sengketa asuransi berdasarkan perkembangan hukum terbaru. Dengan demikian, tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur efektivitas BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa asuransi, menilai tingkat kepastian hukum yang dihasilkan putusannya, serta memberikan rekomendasi penguatan kelembagaan berbasis temuan empiris dan analisis akademik.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif yang berfokus pada kajian terhadap norma dan peraturan perundang-undangan untuk menganalisis efektivitas penyelesaian sengketa konsumen asuransi di BPSK. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Pendekatan perundang-undangan dilakukan melalui penelaahan terhadap UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, UU No. 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, serta regulasi pelaksana terkait kewenangan BPSK. Sementara itu, pendekatan konseptual digunakan untuk menjelaskan konsep perlindungan hukum, efektivitas lembaga penyelesaian sengketa, dan karakter hukum putusan BPSK sebagai dasar analisis.

Sumber data penelitian terdiri dari bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Bahan hukum primer mencakup undang-undang terkait perlindungan konsumen dan perasuransian beserta peraturan turunan mengenai BPSK. Bahan hukum sekunder berupa jurnal hukum, literatur akademik, dan pendapat ahli yang relevan dengan penyelesaian sengketa konsumen dan praktik industri asuransi. Bahan hukum tersier seperti kamus hukum digunakan untuk memperkuat pemahaman konseptual. Analisis data dilakukan secara kualitatif, yaitu dengan menginterpretasikan dan menghubungkan seluruh bahan hukum secara sistematis untuk memperoleh kesimpulan mengenai efektivitas BPSK serta kepastian penerapan putusannya dalam sengketa jasa asuransi.

Pembahasan

Sub 1 Efektivitas Penyelesaian Sengketa Konsumen Asuransi melalui BPSK

Sengketa terkait penolakan klaim asuransi oleh perusahaan kepada konsumen terus meningkat setiap tahun dan menunjukkan adanya ketidakseimbangan antara posisi tawar konsumen dan pelaku usaha. Banyak konsumen tidak memahami klausula pengecualian yang tertulis dalam polis asuransi, sehingga ketika klaim ditolak, mereka tidak dapat membuktikan argumentasinya secara komprehensif. Kondisi ini menyebabkan sengketa beralih kepada lembaga penyelesaian seperti Badan Penyelesaian

Sengketa Konsumen (BPSK). Namun, kompleksitas kontrak asuransi membuat penyelesaian sengketa di BPSK tidak selalu berjalan efektif, karena proses pembuktian sering membutuhkan kemampuan teknis yang tidak dimiliki sebagian besar konsumen (Rambe, S.H. & Sekarayu, P., 2022). Fenomena ini menggambarkan bahwa mekanisme perlindungan konsumen di sektor asuransi masih belum bekerja secara optimal.

Dalam kerangka hukum nasional, BPSK sebenarnya diberikan kewenangan untuk menyelesaikan sengketa konsumen melalui mediasi, konsiliasi, atau arbitrase sebagaimana diatur dalam Pasal 52 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Secara normatif, BPSK wajib memberikan penyelesaian yang cepat, sederhana, dan berbiaya ringan, sehingga konsumen diharapkan tidak mengalami kesulitan dalam memperjuangkan haknya. Namun dalam praktiknya, sengketa asuransi tidak sesederhana sengketa konsumen pada umumnya karena memerlukan analisis dokumen polis, rekam medis, atau pembuktian teknis lainnya. Hal ini membuat prosedur BPSK sering tidak cukup mendalam untuk menangani sengketa yang sifatnya teknis. Akibatnya, efektivitas BPSK dalam menyelesaikan sengketa asuransi masih perlu dikaji ulang, terutama dalam hal kompetensi dan kelengkapan pemeriksaan.

Permasalahan lain muncul dari ketidaksinkronan antara UUPK dan UU Perasuransian. UU No. 40 Tahun 2014 memberikan kewenangan kepada Otoritas Jasa Keuangan untuk mengatur dan mengawasi seluruh kegiatan perasuransian, termasuk penyelesaian sengketa konsumen di sektor jasa keuangan. Hal ini kemudian menimbulkan tumpang tindih antara peran BPSK dan OJK sebagai lembaga penyelesaian sengketa. Banyak perusahaan asuransi berpendapat bahwa sengketa polis merupakan yurisdiksi OJK, bukan BPSK, sehingga mereka mengajukan keberatan atau bahkan menggugat putusan BPSK ke pengadilan. Ketidakjelasan batas kewenangan ini berdampak pada tidak pastinya pelaksanaan putusan BPSK, sehingga menurunkan kepercayaan konsumen terhadap efektivitas lembaga tersebut.

Sementara itu, UUPK memberikan kewenangan yang jelas kepada BPSK untuk memutus sengketa konsumen, namun tidak memberikan mekanisme yang kuat untuk mengeksekusi putusannya. Putusan BPSK kerap digugat kembali oleh pelaku usaha ke pengadilan negeri, sehingga proses menjadi panjang dan bertentangan dengan prinsip simple, cepat, dan biaya ringan. Dalam konteks ini, persoalan kepastian hukum menjadi krusial karena konsumen akhirnya tetap harus memasuki jalur litigasi. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa secara struktural, BPSK belum didukung perangkat hukum yang memadai untuk memberikan jaminan finalitas terhadap putusannya (Kristiyanti, C.T.S., 2018). Pada akhirnya, konsumen kembali berada dalam posisi yang rentan meskipun secara normatif telah diberikan perlindungan oleh undang-undang.

Selain persoalan kewenangan, banyak hambatan administratif yang dialami konsumen ketika mengajukan sengketa ke BPSK, seperti tidak lengkapnya dokumen pendukung atau ketidaksesuaian format permohonan. Meskipun prosedur BPSK dirancang sederhana, konsumen tetap membutuhkan pemahaman dasar mengenai isi perjanjian asuransi agar dapat menyampaikan keberatan secara tepat. Hal ini menunjukkan bahwa literasi keuangan masyarakat masih rendah, sehingga efektivitas mekanisme penyelesaian sengketa tidak hanya bergantung pada aturan hukum, tetapi juga pada kemampuan konsumen memahami kewajiban dan haknya dalam polis (Nasution, H.R. & Harris, A., 2025). Kondisi ini menegaskan pentingnya sinkronisasi antara regulasi, edukasi, dan mekanisme penyelesaian sengketa agar perlindungan konsumen dapat berjalan secara optimal.

Dalam tataran normatif, Pasal 52 huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). BPSK memiliki kewenangan untuk menilai klausula baku dalam perjanjian, termasuk polis asuransi yang diduga merugikan konsumen. Masalah muncul ketika perusahaan asuransi menyatakan bahwa klausula dalam polis telah disetujui secara sah oleh konsumen saat penandatanganan, sehingga dianggap mengikat tanpa dapat diperdebatkan kembali. Padahal, banyak konsumen tidak berada dalam posisi tawar yang setara ketika polis ditawarkan, sehingga persetujuan yang diberikan sering kali tidak mencerminkan pemahaman yang utuh. Ketidakseimbangan informasi ini menyebabkan banyak sengketa muncul karena perbedaan interpretasi mengenai ruang lingkup pertanggungjawaban. Oleh sebab itu, efektivitas BPSK juga bergantung pada kemampuannya mengidentifikasi apakah suatu klausula benar-benar memenuhi prinsip keadilan bagi konsumen.

Di sisi lain, UU Perasuransian memberikan ruang bagi perusahaan untuk membuat ketentuan internal sepanjang tidak bertentangan dengan prinsip kehati-hatian sebagaimana yang tertera dalam Pasal 21 UU Perasuransian, dan perlindungan konsumen. Celah ini kerap digunakan perusahaan asuransi untuk memperluas tafsir pengecualian risiko demi mengurangi potensi kerugian finansial. Ketika BPSK menilai bahwa pengecualian tersebut tidak adil atau tidak dijelaskan secara transparan, sering kali perusahaan menolak putusan dengan alasan bahwa lembaga tersebut tidak memiliki kompetensi teknis dalam perasuransian. Kondisi ini memperlihatkan adanya konflik normatif antara idealisme perlindungan konsumen dan kepentingan korporasi. Ketika interpretasi regulasi tidak harmonis, putusan BPSK kerap kehilangan kekuatan implementatif meskipun secara hukum sudah sah dan mengikat.

Permasalahan implementasi putusan BPSK juga berkaitan erat dengan mekanisme keberatan di pengadilan. Meski putusan BPSK bersifat final dan mengikat, perusahaan asuransi masih diberikan ruang untuk mengajukan keberatan, yang pada prakteknya mengubah karakter BPSK dari lembaga penyelesaian cepat menjadi sekadar tahap awal sebelum litigasi formal. Situasi ini menjadi ironi karena tujuan awal BPSK adalah memberikan jalur alternatif bagi konsumen agar tidak harus berhadapan dengan proses pengadilan yang panjang dan mahal (Tajhi, A.I. et al., 2024). Namun, ketika putusan mudah digugurkan atau ditunda, pelaku usaha cenderung tidak menghormati hasil penyelesaian di BPSK. Hal ini menjadikan kepastian hukum dalam penyelesaian sengketa asuransi di BPSK semakin lemah.

Kelemahan lainnya adalah keterbatasan keahlian teknis anggota majelis BPSK, terutama dalam memahami dokumen-dokumen teknis seperti *underwriting*, *medical records*, hingga *benefit calculation*. Sengketa asuransi tidak hanya membutuhkan kemampuan membaca dokumen hukum, tetapi juga pemahaman teknis mengenai risiko dan manajemen pertanggungjawaban. Ketika majelis tidak memiliki kompetensi teknis yang memadai, kualitas putusan dapat dipertanyakan dan menjadi alasan bagi perusahaan untuk menolak atau menggugat putusan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa penyempurnaan kapasitas SDM di BPSK merupakan kebutuhan mendesak agar lembaga ini mampu menjalankan fungsi perlindungan konsumen secara optimal. Kapasitas teknis menjadi salah satu faktor yang sangat mempengaruhi efektivitas penyelesaian sengketa.

Sebagai tambahan, proses pengawasan terhadap pelaksanaan putusan BPSK juga masih lemah akibat belum adanya mekanisme koordinasi yang jelas antara BPSK, pemerintah daerah, dan lembaga pengawas sektor jasa keuangan. Pada banyak kasus, konsumen tidak mengetahui langkah lanjutan setelah putusan dibacakan, terutama ketika pelaku usaha tidak secara sukarela menjalankan isi putusan. Ketiadaan unit eksekusi membuat putusan hanya memiliki nilai normatif tanpa kekuatan implementatif yang

nyata. Kondisi ini membutuhkan reformasi regulasi yang tidak hanya menegaskan posisi BPSK, tetapi juga memberikan mekanisme penegakan yang jelas dan efektif. Tanpa itu, penyelesaian sengketa asuransi di BPSK akan terus menghadapi hambatan dalam memberikan perlindungan hukum yang pasti bagi konsumen.

Selain persoalan teknis dan regulatif, penyelesaian sengketa asuransi di BPSK juga dipengaruhi oleh rendahnya literasi konsumen terhadap produk asuransi yang mereka gunakan. Banyak konsumen tidak memahami perbedaan antara manfaat, pengecualian, masa tunggu, maupun syarat administratif yang diwajibkan perusahaan asuransi. Ketika klaim ditolak, konsumen cenderung menganggap perusahaan bertindak sewenang-wenang meskipun dalam beberapa kasus penolakan dilakukan karena kurangnya dokumen pendukung. Ketidaktahuan ini memperkuat ketimpangan posisi tawar antara konsumen dan perusahaan. Dalam konteks ini, efektivitas BPSK seharusnya juga ditopang oleh upaya edukasi publik mengenai hak dan kewajiban konsumen dalam perjanjian asuransi.

Keterbatasan lainnya terdapat pada ketersediaan sarana dan prasarana pendukung proses persidangan BPSK yang masih beragam antar daerah. Di beberapa wilayah, BPSK belum memiliki fasilitas yang memadai untuk menyimpan dokumen, melakukan digitalisasi berkas, atau menyelenggarakan persidangan secara efisien. Kondisi ini membuat proses penyelesaian sengketa rentan mengalami keterlambatan, terutama ketika jumlah laporan konsumen meningkat. Infrastruktur yang tidak seragam juga menyebabkan kualitas pelayanan BPSK menjadi tidak konsisten secara nasional. Padahal, sebagai lembaga penyelesaian sengketa, konsistensi prosedur merupakan faktor penting untuk memberikan kepastian hukum.

Dari sisi regulasi, harmonisasi antara UU Perlindungan Konsumen dan UU Perasuransian perlu diperjelas agar tidak menimbulkan perbedaan interpretasi mengenai kewenangan lembaga penyelesaian sengketa. UU Perlindungan Konsumen memberikan mandat yang luas kepada BPSK, namun UU Perasuransian memberi kewenangan tertentu kepada lembaga lain dalam menangani sengketa di bidang perasuransian. Ketidakharmonisan ini menciptakan ruang abu-abu yang sering dimanfaatkan perusahaan untuk menghindari yurisdiksi BPSK. Ketika dua undang-undang yang berlaku bersamaan tidak memberikan kejelasan, konsumen menjadi pihak yang paling dirugikan. Hal ini menunjukkan perlunya penyempurnaan regulasi agar kewenangan BPSK tidak lagi diperdebatkan.

Permasalahan juga muncul terkait pembuktian, terutama ketika perusahaan asuransi memiliki akses lebih baik terhadap data dan dokumen teknis dibandingkan konsumen. Dalam beberapa sengketa, konsumen tidak dapat memperoleh rekam medis lengkap atau dokumen polis yang sudah diperbarui sehingga kesulitan menunjukkan bahwa klaim mereka seharusnya diterima. BPSK, yang berfungsi sebagai lembaga penyelesaian sengketa cepat, tidak memiliki kewenangan eksekutorial untuk memaksa perusahaan menyerahkan dokumen yang diperlukan. Kondisi ini membatasi kemampuan majelis dalam melakukan penilaian yang objektif (Sinamo, N. & Darmawansyah, A., 2024). Untuk meningkatkan efektivitas, diperlukan mekanisme yang mewajibkan perusahaan memberikan dokumen secara transparan dalam proses persidangan.

Efektivitas BPSK dalam menyelesaikan sengketa asuransi juga dipengaruhi oleh kualitas argumentasi hukum dalam putusannya. Ketika ratio decidendi tidak disusun dengan kuat atau tidak mengacu pada prinsip-prinsip hukum perasuransian, putusan mudah dibatalkan ketika diajukan keberatan di pengadilan. Putusan yang lemah tidak hanya merugikan konsumen yang sudah memenangkan sengketa, tetapi juga

menurunkan kredibilitas BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa. Oleh karena itu, peningkatan kualitas penalaran hukum dalam setiap putusan menjadi aspek penting dalam mewujudkan kepastian hukum. Tanpa peningkatan tersebut, efektivitas BPSK akan terus dipertanyakan meskipun secara kelembagaan perannya telah didukung oleh undang-undang.

Pada tataran implementasi, hambatan lain yang mempengaruhi efektivitas penyelesaian sengketa asuransi di BPSK adalah tidak adanya mekanisme pengawasan yang berkelanjutan terhadap pelaku usaha setelah putusan dibacakan. Ketika perusahaan asuransi tidak melaksanakan putusan secara sukarela, konsumen sering harus kembali mencari mekanisme penyelesaian lain, yang menyebabkan penyelesaian berlarut-larut. Absennya sanksi administratif atau tindakan represif yang tegas membuat kepatuhan pelaku usaha terhadap putusan menjadi rendah. Kondisi ini menunjukkan bahwa posisi BPSK masih belum dipandang sebagai lembaga yang memiliki otoritas yang cukup kuat di mata pelaku usaha. Untuk itu, diperlukan revisi regulasi yang mempertegas kewajiban pelaku usaha dalam mematuhi putusan BPSK.

Selain itu, model penyelesaian sengketa melalui BPSK masih menghadapi tantangan dalam hal konsistensi penilaian antar majelis di daerah yang berbeda. Dalam kasus yang serupa, putusan BPSK di satu kota dapat berbeda secara signifikan dengan putusan di daerah lain karena perbedaan interpretasi hukum dan pengalaman anggota majelis. Ketidakteraturan ini menciptakan ketidakpastian hukum bagi konsumen yang berharap mendapatkan perlindungan yang sama di seluruh wilayah. Hal ini juga memberi peluang bagi perusahaan untuk memanfaatkan perbedaan tersebut guna menghindari tanggung jawab. Dengan demikian, diperlukan pedoman teknis nasional yang lebih rinci agar BPSK memiliki standar pertimbangan hukum yang seragam.

Efektivitas BPSK juga ditentukan oleh kemampuan lembaga tersebut dalam menyediakan forum mediasi yang benar-benar netral dan berorientasi pada pemulihan hak konsumen. Pada praktiknya, beberapa mediasi tidak menghasilkan kesepakatan karena perusahaan menetapkan syarat yang sulit dipenuhi konsumen. Padahal, mediasi merupakan bagian penting dari proses yang dirancang untuk memberikan penyelesaian lebih cepat tanpa perlu menghadirkan keputusan arbitrase atau adjudikasi. Ketidakmampuan mencapai kesepakatan dalam mediasi memperlihatkan bahwa ketimpangan posisi tawar masih dominan, sehingga nilai keadilan prosedural belum sepenuhnya tercapai. Oleh sebab itu, penguatan kualitas mediator dan prosedur mediasi menjadi komponen penting dalam perbaikan sistem BPSK.

Dalam konteks perlindungan hukum, posisi konsumen asuransi sangat rentan karena mereka tidak memiliki keahlian untuk menilai apakah proses klaim dan penolakan dilakukan sesuai dengan ketentuan polis dan undang-undang. BPSK seharusnya berperan sebagai instrumen untuk menutup kesenjangan tersebut, namun efektivitasnya bergantung pada keseriusan pemerintah dalam mengoptimalkan fungsi lembaga ini. Jika BPSK hanya menjadi sarana administratif tanpa dukungan kelembagaan yang kuat, maka tujuan awal pembentukannya tidak akan tercapai. Ketiadaan dukungan anggaran, peningkatan SDM, dan reformasi regulasi akan terus menghambat keberlanjutan fungsi perlindungan konsumen. Dengan demikian, penguatan kelembagaan menjadi langkah utama untuk mewujudkan kepastian hukum dalam sengketa asuransi.

Secara keseluruhan, pembahasan mengenai efektivitas penyelesaian sengketa konsumen asuransi di BPSK menunjukkan bahwa masalah utamanya tidak hanya terletak pada regulasi, tetapi juga pada implementasi dan harmonisasi antar lembaga. Perbedaan interpretasi kewenangan, lemahnya eksekusi putusan, kurangnya kapasitas teknis, serta

rendahnya literasi konsumen menciptakan hambatan yang saling berkelindan. Jika masalah ini tidak diatasi secara menyeluruh, efektivitas BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa alternatif akan tetap berada jauh dibawah tujuan idealnya. Oleh karena itu, diperlukan reformasi sistemik yang meliputi penguatan regulasi, penataan struktur kelembagaan, dan peningkatan kualitas sumber daya manusia. Dengan langkah tersebut, BPSK dapat menjadi lembaga yang benar-benar memberikan kepastian hukum dan perlindungan efektif bagi konsumen asuransi di Indonesia.

Kesimpulan

Berdasarkan keseluruhan pembahasan, penelitian ini menegaskan bahwa efektivitas penyelesaian sengketa konsumen asuransi melalui BPSK masih menghadapi berbagai hambatan yang mempengaruhi perlindungan hukum bagi konsumen. Proses penyelesaian sengketa pada dasarnya telah disediakan dengan prinsip cepat, sederhana, dan biaya ringan, namun beberapa kendala seperti ketidakkonsistenan kewenangan, perbedaan pemahaman antar instansi, serta kurangnya kepatuhan pelaku usaha terhadap putusan membuat manfaat yang diharapkan belum sepenuhnya tercapai. Selain itu, ketidaktegasan dalam mekanisme pelaksanaan putusan menyebabkan banyak konsumen tidak memperoleh hasil akhir yang pasti meskipun telah memenangkan sengketa. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa jaminan kepastian hukum belum berjalan seutuhnya dalam praktik penyelesaian sengketa di sektor asuransi. Dengan demikian, penelitian ini memenuhi tujuannya untuk menggambarkan situasi aktual, mengidentifikasi hambatan utama, dan menilai sejauh mana putusan BPSK mampu memberikan perlindungan nyata bagi konsumen.

Saran

Berdasarkan temuan penelitian, diperlukan penguatan regulasi untuk memastikan hubungan kewenangan antara BPSK, OJK, dan pengadilan berjalan selaras sehingga tidak menimbulkan kebingungan dalam pelaksanaan putusan. BPSK juga perlu mendapatkan dukungan yang lebih baik, terutama dalam peningkatan kapasitas anggota, pembaruan pedoman kerja, serta penyediaan fasilitas agar penanganan sengketa berlangsung lebih efektif dan responsif. Pelaku usaha asuransi diharapkan meningkatkan kepatuhan pada putusan serta lebih transparan dalam memberikan informasi kepada konsumen agar potensi sengketa dapat ditekan sejak awal. Selain itu, konsumen perlu diberikan edukasi yang lebih luas mengenai hak dan mekanisme penyelesaian sengketa sehingga mereka lebih siap dalam memperjuangkan haknya. Koordinasi antar lembaga harus diperkuat secara berkelanjutan agar proses penyelesaian sengketa berjalan konsisten dan memberikan jaminan kepastian hukum yang lebih baik bagi masyarakat.

Daftar Pustaka

- Bali, A. S., & Tafti, A. G. (2021). Consumer protection issues in insurance claim disputes: A systematic review. *Journal Of Financial Services Marketing*, 26(3):121–132. doi:10.1057/s41264-021-00096-5.
- Eleanora, F. N. (2020). Effectiveness of Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK) in completing consumer dispute in Indonesia. *South East Asia Journal Of Contemporary Business, Economics And Law*, 21(1):132–140.
- Hidayat, A. (2023). Analisis putusan BPSK dalam sengketa konsumen terkait jasa pembiayaan. *Pena Law Journal*, 2(3):110–122.
- Hutabalian, M., & Nadirah, I. (2025). Legal force of decision of Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK) on rejection of life insurance claims. *Rechtsvinding*,

- 3(1):97–102. doi:10.59525/rechtsvinding.v3i1.694.
- Indonesia. (1999). *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*.
- Indonesia. (2014). *Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian*.
- Kadir, M. Y. A., Arifin, M., Disantara, F. P., Thuong, M. T. H., & Nutakor, B. S. M. (2023). The reform of consumer protection law: Comparison of Indonesia, Vietnam, and Ghana. *Jurnal Suara Hukum*, 5(1):1–20.
- Kristiyanti, C. T. S. (2008). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Sinar Grafika, Jakarta.
- Nasution, H. R., & Harris, A. (2025). Kedudukan konsumen dalam hubungan hukum dengan pelaku usaha di Indonesia. *Locus Journal Of Academic Literature Review*, 1(1):20–34.
- Rambe, S. H., & Sekarayu, P. (2022). Perlindungan hukum nasabah atas gagal klaim asuransi akibat ketidak transparan informasi polis asuransi. *Journal USM Law Review*, 5(1):76–89. doi:10.26623/julr.v5i1.4073.
- Sinamo, N., & Darmawansyah, A. (2024). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Permata Aksara, Jakarta.
- Tajhi, A. I., Rambe, A. A., Harahap, A. M., Falahiyati, N., & Akmal, A. (2024). Kewenangan BPSK dan BMAI dalam menyelesaikan sengketa asuransi antara perusahaan asuransi dan pemegang polis asuransi. *Future Academia: The Journal Of Multidisciplinary Research On Scientific And Advanced*, 2(4):55–70. doi:10.61579/future.v2i4.218.