

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Asuransi pada awalnya adalah suatu kelompok yang bertujuan membentuk arisan untuk meringankan beban keuangan individu dan menghindari kesulitan pembiayaan. Yang mana setiap orang seakan menunggu giliran agar dapat menggunakannya jika sewaktu-waktu ditimpa kemalangan. Secara umum konsep asuransi merupakan persiapan yang dibuat oleh sekelompok orang yang masing-masing menghadapi kerugian kecil sebagai suatu yang tidak dapat diduga. Apabila kerugian itu menimpa salah seorang dari mereka yang menjadi anggota perkumpulan itu, maka kerugian akan ditanggung bersama oleh mereka.¹

Di Indonesia undang-undang yang mengatur asuransi sebagai sebuah bisnis untuk pertama kalinya lahir pada Tahun 1992 dengan disahkannya Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian. Asuransi sebagai bisnis diatur melalui berbagai Peraturan Pemerintah (PP) dan Keputusan Presiden (Keppres) beserta peraturan dibawahnya. Undang-Undang bisnis asuransimengatur asuransi sebagai sebuah bisnis dengan membuat aturan mengenai perizinan, pengelolaan, dan peranan pemerintah dalam pembinaan dan pengawasan usaha perasuransian.²

Pengertian asuransi tercantum di dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) dan diatur secara khusus di dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian. Asuransi merupakan perjanjian sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 246 KUHD, bahwa

¹Tuti Rastuti, 2011, *Aspek Hukum Perjanjian Asuransi*, Yustisia, Yogyakarta, hlm. 4.

²A Junaedy Ganie, 2011, *Hukum Asuransi Indonesia*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 39.

”Asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian dengan mana seorang penanggung mengikatkan diri kepada seorang tertanggung, dengan menerima suatu premi, untuk penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tidak tentu.” ruanglingkup pengaturan dalam KUHD tersebut terlihat sangat sempit sekali karena masih banyak sekali risiko dalam kaitannya dengan kehidupan seperti kehilangan jiwa seseorang, cacak hidup, ataupun peristiwa lainnya yang mana tidak hanya melekat pada tiga jenis pokok yang ditentukan dalam KUHD.

Ruang perlindungan hanya terhadap risiko kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tidak tentu. Oleh karena itu, Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian telah memperluas ruang lingkup perlindungan meliputi pula risiko dari tanggung jawab hukum terhadap pihak ketiga, asuransi jiwa, dan bunga cacak, yang kemudian diatur lebih lanjut melalui Undang-Undang Nomor 40 tahun 2014 tentang Perasuransian.³

Asuransi dalam perkembangan masyarakat dan perkembangan ekonomi, merupakan suatu lembaga keuangan non bank. Sebab, melalui asuransi dapat menghimpun dana dari masyarakat yang dapat berakumulasi dengan besar, yang dapat digunakan untuk membiayai pembangunan.⁴Selain itu, asuransi bermanfaat bagi masyarakat yang ingin berpartisipasi dalam bisnis asuransi, masyarakat dapat berinvestasi dalam bentuk asuransi tersebutserta juga dapat memberikan perlindungan (proteksi) atas kerugian keuangan yang di timbulkan oleh peristiwa yang tidak diduga sebelumnya.

³Ibid. hlm. 5.

⁴Ibid. hlm. 7.

Menurut ketentuan Pasal 1 angka (1) Undang-undang Nomor 2 Tahun 1992 Pengertian asuransi adalah sebagai berikut:

“Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara 2 (dua) pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan atau taggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dan suatu peristiwa tidak pasti atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungkan.”

Selain dari pengertian formil yang terdapat dalam undang-undang, ada juga pendapat ahli hukum juga memberikan definisi asuransi. Menurut Wirdjono Prodjodikoro dalam bukunya Hukum Asuransi di Indonesia,

“Asuransi adalah suatu persetujuan dimana pihak yang menjamin berjanji kepada pihak yang dijamin, untuk menerima sejumlah uang premi sebagai pengganti kerugian, yang mungkin akan diderita oleh yang dijamin, karena akibat dari suatu peristiwa yang belum jelas.”

Secara umum, asuransi adalah suatu perjanjian antara tertanggung (nasabah) dengan penanggung (perusahaan asuransi). Pihak perusahaan asuransi bersedia menanggung sejumlah kerugian yang mungkin akan timbul dimasa mendatang. Istilah asuransi menggambarkan setiap tindakan untuk perlindungan terhadap risiko. Pengguna asuransi diberikan kewajiban untuk membayarkan uang dalam jumlah tertentu yang disebut dengan **premi**, yang dibayarkan kepada **perusahaan asuransi**.

Dengan adanya penyediaan jasa asuransi, hal tersebut diharapkan mampu meminimalisir risiko ketika seseorang berada dalam keadaan yang tidak sehat ataupun dalam keadaan yang tidak

diduga-duga. Namun, adanya jasa asuransi juga tidak terlepas dari segala permasalahan. Diantaranya yaitu ketika terjadi sengketa antara konsumen dengan pihak asuransi jiwa selaku pelaku usaha.

Dalam praktiknya tidak jarang konsumen dirugikan oleh sikap atau tindakan dari pelaku usaha, sehingga hak-hak konsumen sering terabaikan. Namun sebaliknya, perlu diperhatikan bahwa dalam memberikan perlindungan kepada konsumen, tidak boleh justru mematikan usaha pelaku usaha, karena keberadaan pelaku usaha merupakan sesuatu yang esensial dalam perekonomian Negara. Oleh karena itu, ketentuan yang memberikan perlindungan kepada konsumen juga harus diimbangi dengan ketentuan yang memberikan perlindungan kepada pelaku usaha, sehingga memberikan perlindungan kepada konsumen juga harus diimbangi dengan ketentuan yang memberikan perlindungan kepada pelaku usaha, sehingga perlindungan konsumen tidak justru membalik kedudukan konsumen dari kedudukan yang lemah menjadi lebih kuat, dan sebaliknya pelaku usaha yang menjadi lemah.⁵

Perlindungan hukum bagi konsumen merupakan hal penting dalam menjaga keseimbangan hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen, untuk itu adanya Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen yang biasa disingkat dengan UUPK diharapkan mampu memberikan rasa aman kepada konsumen agar tidak selalu berada pada kedudukan yang tidak diuntungkan. Tidak hanya UUPK pengaturan terhadap perlindungan konsumen juga terdapat pada Undang-undang Nomor 21 tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan khususnya dalam Bab VI yang memuat tentang perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan. Pengaturan lebih lanjut

⁵ Ahmadi Miru, 2001, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta. hlm. 4.

mengenai perlindungan konsumen tersebut diatur dalam Peraturan OJK Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen. Tentunya hal ini dapat memberikan *double protect* kepada konsumen dalam melaksanakan kegiatan di bidang ekonomi tersebut.

Dalam prakteknya hubungan hukum antara pelaku usaha/penjual dengan konsumen tidak tertutup kemungkinan timbulnya perselisihan/sengketa konsumen. Selama ini sengketa konsumen diselesaikan melalui gugatan di pengadilan, namun pada kenyataannya yang tidak dapat dipungkiri bahwa lembaga pengadilan pun tidak akomodatif untuk menampung sengketa konsumen karena proses perkara yang terlalu lama dan sangat birokratis. Maka dari itu dibutuhkan lembaga alternatif penyelesaian sengketa dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha tersebut.

Dalam hal penyelesaian sengketa asuransi, usaha untuk memenuhi kebutuhan hukum konsumen yaitu dengan melaksanakan penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagaimana yang telah diamanatkan Oleh Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Akan tetapi sejak diundangkannya Undang-undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, maka secara tidak langsung adanya pemangkasan kewenangan BPSK dalam hal menyelesaikan sengketa konsumen tersebut. Dikeluarkannya Peraturan oleh Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa tentunya hal tersebut telah memberikan batasan kewenangan terhadap BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen. Salah batasan tersebut yaitu terlihat pada penyelesaian sengketa konsumen di bidang asuransi, yang mana menurut Pasal 39 ayat 2 Peraturan OJK No: 1/POJK.07/2013 penyelesaian sengketa konsumen di sektor jasa keuangan diluar pengadilan dilakukan oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang telah terdaftar di OJK sebagaimana yang termuat dalam peraturan OJK Nomor: 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS).Khususnya dalam penyelesaian sengketa

asuransi dapat diselesaikan melalui BMAI (Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia). Akan tetapi pada kenyataannya pada tahun 2016 Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) masih menyelesaikan sengketa konsumen di bidang asuransi tersebut, salah satunya yaitu dengan dikeluarkannya putusan BPSK NO.05/PTS/BPSK-PDG/K/V/2015 perkara konsumen NO: 36/P3K/V2016 penyelesaian sengketa konsumen antara Jefrizal (selaku konsumen) melawan PT. BNI Life Insurance di BPSK Kota Padang.

Dengan adanya penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh BPSK tersebut hal ini menunjukkan bahwa adanya tumpang tindih kewenangan antara BPSK dengan BMAI selaku Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang telah ditunjuk secara khusus oleh OJK untuk menyelesaikan sengketa asuransi tersebut.

Dari latar belakang tersebut untuk mengetahui bagaimana penyelesaian sengketa asuransi pada BPSK untuk itu saya tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Menyelesaikan Sengketa Asuransi Pasca keluarnya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2014.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, timbul beberapa pertanyaan mendasar di dalam benak penulis yang menjadikan hal ini sebagai suatu bentuk rumusan pokok sebagai orientasi pemecahan

masalah yang harus dilakukan oleh penulis, maka dari itu penulis mengidentifikasi dan menjabarkan beberapa masalah yang muncul tersebut dalam beberapa poin sebagai berikut:

1. Bagaimana kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menyelesaikan sengketa asuransi pasca keluarnya Peraturan OJK Nomor: 1/POJK.07/2014?
2. Bagaimana akibat hukum terhadap putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) pasca keluarnya Peraturan OJK Nomor: 1/POJK.07/2014?

C. Tujuan Penelitian

Dalam suatu penelitian tentunya setiap penulis memiliki tujuan dan maksud yang hendak dicapainya, maka dari itu berikut adalah tujuan penulis yang ingin dicapai dari penelitian ini :

1. Untuk mengetahui kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang dalam menyelesaikan sengketa asuransi pasca keluarnya Peraturan OJK Nomor: 1/POJK.07/2014.
2. Untuk mengetahui akibat hukum dari putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Peraturan OJK Nomor: 1/POJK.07/2014.

D. Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini penulis mengharapkan hendaknya penelitian ini bermanfaat dan berguna baik itu bagi penulis maupun bagi dunia pengetahuan dan masyarakat. Dengan demikian berikut beberapa manfaat yang dapat dirasakan oleh penulis maupun pembaca nantinya :

1. Manfaat Teoritis

- a. Menambah khasanah ilmu pengetahuan khususnya pengembangan ilmu hukum

lebih khususnya lagi ilmu hukum acara perdata.

- b. Mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya dibidang hukum perlindungan konsumen.

2. Manfaat Praktis

- a. Memberikan sumbangan pemikiran baru bagi masyarakat yang ingin mengetahui mengenai ketentuan dan proses penyelesaian sengketa asuransi kesehatan pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- b. Memberikan kontribusi pemikiran kepada Penegak Hukum mengenai Proses Penyelesaian Sengketa Asuransi Kesehatan Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

E. Keaslian Penelitian

Berdasarkan penelusuran penulis pada perpustakaan Program Magister Hukum Fakultas Hukum Universitas Andalas dan Website, penelitian yang akan dilakukan dengan judul “KEWENANGAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) DALAM MENYELESAIKAN SENGKETA ASURANSI PASCA KELUARNYA PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN (OJK) NOMOR: 1/POJK.07/2014” sepanjang penelusuran tersebut penulis belum menemukan suatu karya ilmiah yang sesuai dengan judul penelitian ini namun ada penelitian yang serupa mengenai kewenangan bpsk dalam menyelesaikan sengketa asuransi sudah pernah dilakukan antara lain:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Lanny pada tahun 2015 dengan judul “DUALISME PENYELESAIAN SENGKETA ALTERNATIF DALAM SENGKETA ASURANSI Jiwa” pada program sarjana Universitas Hukum Airlangga dengan perumusan masalah:

- a. Apakah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen memiliki kewenangan dalam menyelesaikan sengketa asuransi jiwa setelah adanya peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan?
- b. Lembaga manakah yang berwenang menyelesaikan sengketa asuransi jiwa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan?

Namun jika terdapat dan dimungkinkan adanya kesamaan, diharapkan penulisan karya ilmiah ini merupakan penyempurnaan dari karya ilmiah sebelumnya.

F. Kerangka Teoritis Dan Konseptual

1. Kerangka Teoritis

1.1 Teori Kewenangan

Secara konseptual, istilah belanda “bevoegdheid” yang berarti wewenang atau berkuasa. Menurut prajudi atmosudirjo berpendapat tentang pengertian wewenang dalam kaitannya dengan wewenang sebagai berikut: Kewenangan adalah apa yang disebut kekuasaan formal, kekuasaan yang berasal dari kekuasaan legislative (diberikan oleh undang-undang) atau dari kekuasaan eksekutif/administrativ. Kewenangan adalah kekuasaan terhadap segolongan orang-orang tertentu atau kekuasaan terhadap suatu bidang pemerintahan. Menurut HD Stoud, ada dua unsur yang terkandung dalam pengertian konsep kewenangan yaitu adanya aturan-aturan hukum dan sifat hubungan hukum, sebelum kewenangan itu dilimpahkan kepada institusi yang melaksanakannya, maka terlebih dahulu harus ditentukan dalam peraturan pemerintah maupun

aturan yang lebih rendah tingkatannya. Sifat hubungan hukum adalah sifat yang berkaitan dan mempunyai sangkut paut dengan hukum.

Fokus kajian teori kewenangan adalah berkaitan dengan sumber kewenangan dari pemerintah dalam melakukan perbuatan hukum, baik dalam hubungannya dengan hukum publik maupun dalam hubungannya dengan hukum privat. Indroharto mengemukakan tiga macam kewenangan yang bersumber dari peraturan perundang-undangan, kewenangan itu meliputi:⁶

1) Atribusi

Atribusi ialah pemberian kewenangan oleh pembuat undang-undang sendiri kepada suatu organ pemerintahan baik yang sudah ada maupun yang baru sama sekali.

2) Delegasi.

Delegasi ialah penyerahan wewenang yang dipunyai organ pemerintahan kepada orang lain. dalam delegasi mengandung suatu penyerahan. Kewenangan yang telah diberikan oleh pemberi delegasi selanjutnya menjadi tanggung jawab penerima wewenang.

3) Mandat

Disini tidak terjadi suatu pemberian wewenang baru maupun pelimpahan wewenang dari badan yang satu ke badan yang lain. tanggung jawab kewenangan atas dasar mandat masih tetap pada pemberi mandat, tidak beralih kepada penerima mandat.

1.2 Teori Kepastian Hukum

⁶ Salim HS, dkk, 2014, *Penerapan teori Hukum Pada Penelitian Tesis dan Disertasi*, PT RadjaGrafindo Persada, Jakarta, hlm. 193.

Menurut Kelsen, hukum adalah sebuah sistem norma. Norma adalah pernyataan yang menekankan aspek “seharusnya” atau *das sollen*, dengan menyertakan beberapa peraturan tentang apa yang harus dilakukan. Norma-norma adalah produk dan aksi manusia yang *deliberatif*. Undang-Undang yang berisi aturan-aturan yang bersifat umum menjadi pedoman bagi individu bertingkah laku dalam bermasyarakat, baik dalam hubungan dengan sesama individu maupun dalam hubungannya dengan masyarakat. Aturan-aturan itu menjadi batasan bagi masyarakat dalam membebani atau melakukan tindakan terhadap individu. Adanya aturan itu dan pelaksanaan aturan tersebut menimbulkan kepastian hukum.⁷

Menurut Gustav Radbruch, tujuan hukum ada 3 (tiga) yaitu sebagai berikut⁸:

1. keadilan hukum (*gerechtigheit*)
2. kepastian hukum (*rechtmatigheid*)
3. kemanfaatan hukum (*zwechmatigheid* atau *doelmatigheid* atau *utility*)

Tujuan hukum yang mendekati realistik adalah kepastian hukum dan kemanfaatan hukum. Kaum Positivisme lebih menekankan pada kepastian hukum, sedangkan Kaum Fungsionalis mengutamakan kemanfaatan hukum, dan sekiranya dapat dikemukakan bahwa “*summum ius, summa injuria, summa lex, summa crux*” yang artinya adalah hukum yang keras dapat melukai, kecuali keadilan yang dapat menolongnya, dengan demikian kendatipun keadilan bukan merupakan tujuan hukum satu-satunya akan tetapi tujuan hukum yang paling substantif adalah keadilan.⁹

⁷Peter Mahmud Marzuki, 2008, *Pengantar Ilmu Hukum*, Kencana, Jakarta, hlm.158.

⁸Dwika, “Keadilan dari Dimensi Sistem Hukum”, <http://hukum.kompasiana.com>.(02/04/2011), diakses pada 24 Juli 2014.

⁹Dominikus Rato, 2010, *Filsafat Hukum Mencari: Memahami dan Memahami Hukum*, Laksbang Pressindo, Yogyakarta, hlm.59.

Menurut Utrecht, kepastian hukum mengandung dua pengertian, yaitu pertama, adanya aturan yang bersifat umum membuat individu mengetahui perbuatan apa yang boleh atau tidak boleh dilakukan, dan kedua, berupa keamanan hukum bagi individu dari kesewenangan pemerintah karena dengan adanya aturan yang bersifat umum itu individu dapat mengetahui apa saja yang boleh dibebankan atau dilakukan oleh Negara terhadap individu.¹⁰

Ajaran kepastian hukum ini berasal dari ajaran Yuridis-Dogmatik yang didasarkan pada aliran pemikiran positivistic di dunia hukum, yang cenderung melihat hukum sebagai sesuatu yang otonom, yang mandiri, karena bagi penganut pemikiran ini, hukum tak lain hanya kumpulan aturan. Bagi penganut aliran ini, tujuan hukum tidak lain dari sekedar menjamin terwujudnya kepastian hukum. Kepastian hukum itu diwujudkan oleh hukum dengan sifatnya yang hanya membuat suatu aturan hukum yang bersifat umum. Sifat umum dari aturan-aturan hukum membuktikan bahwa hukum tidak bertujuan untuk mewujudkan keadilan atau kemanfaatan, melainkan semata-mata untuk kepastian.¹¹

1.3 Teori Penyelesaian Sengketa

Secara filosofis, penyelesaian sengketa merupakan upaya untuk mengembalikan hubungan para pihak yang bersengketa dalam keadaan seperti semula. Dengan pengembalian hubungan tersebut, maka mereka dapat mengadakan hubungan, baik hubungan sosial maupun hubungan hukum antarsatu dengan lainnya. Teori yang mengkaji tentang hal itu, disebut teori penyelesaian sengketa.

¹⁰Riduan Syahrani, 1999, *Rangkuman Intisari Ilmu Hukum*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm.23.

¹¹Achmad Ali, 2002, *Menguk Tabir Hukum (Suatu Kajian Filosofis dan Sosiologis)*, Penerbit Toko Gunung Agung, Jakarta, hlm.82-83.

Istilah teori penyelesaian sengketa berasal dari terjemahan bahasa Inggris, yaitu *dispute sttlement of theori*, bahasa Belandanya, yaitu *theorie van de beslechting van geschillen*, sedangkan dalam bahasa Jerman disebut dengan *theorie der streitbeilegung*.

Teori penyelesaian sengketa merupakan teori yang mengkaji dan menganalisis tentang kategori atau penggolongan sengketa atau pertentangan yang timbul dalam masyarakat, faktor penyebab terjadinya sengketa dan cara-cara atau strategi untuk mengakhiri atau menyelesaikan sengketa tersebut.¹²Teori ini dikembangkan oleh Dean G, Pruitt dan Jeffrey Z. Rubin.Kedua ahli ini mengemukakan sebuah teori, yang disebut dengan teori strategi penyelesaian sengketa. Ada 5 (lima) strategi dalam penyelesaian sengketa/konflik ;

1. *Contenting* (bertanding), yaitu mencoba menerapkan suatu solusi yang lebih disukai oleh salah satu pihak atas pihak lainnya.
2. *Yielding* (mengalah), yaitu menurunkan aspirasi sendiri dan bersedia menerima kurang dari yang sebetulnya diinginkan.
3. *Problem Solving* (pemecahan masalah), yaitu mencari alternatif yang memuaskan aspirasi kedua belah pihak.
4. *With Drawing* (menarik diri), yaitu memilih meninggalkan situasi konflik, baik secara fisik maupun secara psikologis.
5. *Inaction* (diam), yaitu tidak melakukan apa-apa.

Berbeda dengan yang disampaikan oleh Dean G, Pruitt dan Jeffrey Z. Rubin, berdasarkan buku panduan pengelolaan sengketa yang dikeluarkan oleh The British Concil¹³, Penyelesaian sengketa bertujuan untuk mengakhiri perilaku kekerasan melalui persetujuan damai.penyelesaian suatu konflik yang terjadi dapat dilakukan dengan tiga cara, yaitu:

¹²Salim Hs dan Erlies Septiana Nurbani, 2016, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis dan Disertasi*, RajawaliPers, Jakarta.hlm. 137.

¹³Fisher, Simon. et al. 2001, *Mengelola Konflik, Keterampilan dan Strategi untuk Bertindak*. TheBritish Council: Jakarta, hlm. 7

1. Negosiasi, suatu proses untuk memungkinkan pihak-pihak yang berkonflik untuk mendiskusikan berbagai kemungkinan pilihan dan mencapai penyelesaian melalui interaksi tatap muka.
2. Mediasi, suatu proses interaksi yang dibantu oleh pihak ketiga sehingga pihak-pihak yang berkonflik menemukan penyelesaian yang mereka sepakati sendiri,.
3. Arbitrase atau perwalian dalam sengketa, tindakan oleh pihak ketiga yang diberi wewenang untuk memutuskan dan menjalankan suatu penyelesaian.

2. Kerangka Konseptual

2.1. Penyelesaian Sengketa Konsumen

Sengketa konsumen adalah sengketa berkenaan dengan pelanggaran hak-hak konsumen, yang ruang lingkungannya mencakup semua hukum, baik keperdataan, pidana, maupun dalam lingkup administrasi Negara, A.Z. Nasution berpendapat sengketa konsumen adalah sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha (baik dalam hukum public atau hukum privat) tentang produk barang tertentu yang di konsumsi konsumen, adan atau jasa yang ditawarkan produsen/pelaku usaha.¹⁴

UUPK tidak memberikan batasan apakah yang dimaksud dengan “sengketa konsumen”, namun bukan berarti tidak ada penjelasan, kata-kata “sengketa konsumen” dijumpai pada beberapa bagian UUPK, yaitu:

1. Pasal 1 butir 11 UUPK jo Bab XI UUPK, penyebutan sengketa konsumen sebagai bagian dari sebutan instansi administrasi Negara yang mempunyai tugas untuk menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen, dalam hal ini adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Batasan BPSK pada Pasal 1 butir 11 UUPK menunjukkan

¹⁴AZ Nasution dalam Susanti Adi Nugroho, Ibid, hlm. 95.

bahwa yang dimaksud dengan “sengketa konsumen”, yaitu: sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.

2. Penyebutan sengketa konsumen menyangkut tata cara atau prosedur penyelesaian sengketa terdapat pada Bab X Penyelesaian Sengketa. Pada bab ini digunakan penyebutan sengketa konsumen secara konsisten, yaitu: Pasal 45 ayat (2) dan Pasal 48 UUPK.¹⁵

Penyelesaian sengketa konsumen pada prinsipnya diserahkan kepada pilihan para pihak yang bersangkutan. Apakah itu akan diselesaikan melalui Pengadilan ataupun Di Luar Pengadilan.

2.2. Asuransi

Menurut bahasa, asuransi berasal dari bahasa Inggris yaitu *insurance* yang berarti pertanggunggunaan. **Menurut UU No. 2 Tahun 1992**, asuransi adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dimana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan atau tanggung jawab pihak hukum ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggunggunakan.

Secara umum, asuransi adalah suatu perjanjian antara tertanggung (nasabah) dengan penanggung (perusahaan asuransi). Pihak perusahaan asuransi bersedia menanggung sejumlah kerugian yang mungkin akan timbul dimasa mendatang. Istilah asuransi menggambarkan setiap

¹⁵Ibid. hlm 68-69.

tindakan untuk perlindungan terhadap risiko. Pengguna asuransi diberikan kewajiban untuk membayarkan uang dalam jumlah tertentu yang disebut dengan **premi**, yang dibayarkan kepada **perusahaan asuransi**.

2.3. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan suatu lembaga khusus yang telah diatur oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang khusus menangani sengketa konsumen. BPSK juga merupakan lembaga yang memeriksa dan memutus sengketa konsumen yang bekerja seolah-olah sebagai sebuah pengadilan.

G. Metode Penelitian

Metode pendekatan masalah yang digunakan adalah metode yuridis normatif, yaitu penelitian hukum kepustakaan. Penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder. Pendekatan masalah melalui penelitian terhadap peraturan perundang-undangan, sejarah hukum dan teori-teori hukum yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Untuk melakukan penelitian ini maka diperlukan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Sifat Penelitian

Sifat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini bersifat deskriptif¹⁶ yaitu penelitian yang memberikan data tentang suatu keadaan atau gejala-gejala sosial yang berkembang di tengah-tengah masyarakat sehingga dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memperoleh gambaran yang menyeluruh, lengkap dan sistematis tentang objek yang akan

¹⁶ Soejono Soekanto, 2006, *Metode Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta. Hlm. 50.

diteliti. Penelitian ini dilakukan dengan menggambarkan hasil penelitian tentang penyelesaian sengketa asuransi kesehatan pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

2.Sumber Data

Sumber dari penelitian ini adalah Penelitian kepustakaan (Library Research) yakni penelitian yang dilakukan dengan mencari literatur yang ada seperti buku-buku, peraturan perundang-undangan, dan peraturan lain yang terkait. Penelitian ini penulis lakukan di :

1. Perpustakaan pusat Universitas Andalas.
2. Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Andalas
3. Situs Hukum dari Internet.
4. literatur koleksi pribadi penulis.

3. Jenis Data

Jenis data yang digunakan adalah data sekunder, diperoleh dari bahan-bahan pustaka atau bahan-bahan lain, bisa dalam bentuk peraturan perundang-undangan. Dalam melakukan penelitian kepustakaan ini, dikumpulkan data dari buku-buku hukum berupa:

a. Bahan Hukum Primer

yaitu bahan hukum yang mengikat berupa peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam penelitian ini bahan yang menunjang adalah :

1. UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945
2. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
3. Undang-Undang No. 2 Tahun 1992 tentang usaha Perasuransian
4. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
5. Undang- Undang No. 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian
6. Keputusan Menteri No. 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan

tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

7. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1 Tahun 2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.

b. Bahan Hukum Sekunder

yaitu bahan-bahan yang menjelaskan bahan hukum primer dan dapat membantu menganalisa, memahami dan menjelaskan bahan hukum primer. Seperti hasil penelitian, karya tulis dari kalangan praktisi hukum, buku yang ditulis oleh para penulis atau sarjana yang berkaitan dengan judul penulis.

c. Bahan hukum tersier atau bahan hukum penunjang,

yaitu bahan yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder berupa, media masa dan kamus hukum yang berkaitan dengan judul penulis.

4. Teknik Pengumpulan Data

Studi dokumen yaitu dengan mempelajari dokumen-dokumen yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.¹⁷ Teknik pengumpulan mempelajari dokumen-dokumen untuk didapatkan landasan teoritis dari permasalahan penelitian dengan mempelajari buku-buku, peraturan perundang-undangan serta jurnal-jurnal yang berkaitan dengan judul penulis.

5. Pengolahan dan Analisis Data

Data yang diperoleh selanjutnya diperoleh dengan cara editing, yaitu dengan mengedit data-data mana saja yang bisa diambil sebagai hasil penelitian. Analisis data.

Metode yang digunakan dalam menganalisis dan penelitian bersifat kualitatif, yaitu berdasarkan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku, memperhatikan fakta dan data hukum

¹⁷ Bambang Sunggono, 2003, *Metode Penelitian Hukum*, Rajawali Pres, Jakarta. Hlm. 118.

yang diperiksa serta pendapat para ahli. Selanjutnya data yang diperoleh akan diolah dan dianalisa kemudian disusun dalam bentuk uraian kalimat secara sistematis.

H. Sistematika Penulisan

Di dalam sistematika terdapat beberapa bab yang masing-masingnya memiliki penjabaran tersendiri namun tetap berkaitan satu dengan yang lainnya, maka dari itu penulis memilah sistematika penelitian menjadi 4 (empat) bab, berikut penjabarannya:

BAB I : Bab ini menjabarkan mengenai hal-hal general yang mana terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka teoritis dan konseptual, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : Dalam bab ini lebih menjurus mengenai tinjauan umum tentang perlindungan konsumen, penyelesaian sengketa konsumen, asuransi jiwa dan tinjauan umum tentang BPSK.

BAB III : Dalam bab ini akan dibahas mengenai hasil penelitian termasuk didalamnya kewenangan BPSK dalam menyelesaikan sengketa asuransi pasca keluarnya Peraturan OJK No:1/POJK.07/2014..

BAB VI : Bab ini adalah bagian penutup dari keseluruhan pembahasan termasuk di dalamnya kesimpulan dan saran.