



# SALAM

## Jurnal Sosial dan Budaya Syar-i

P-ISSN: 2356-1459. E-ISSN: 2654-9050

Vol. 9 No. 4 (2022), pp.1209-1222

DOI: 10.15408/sjsbs.v9i4.26601

<http://journal.uinjkt.ac.id/index.php/salam/index>



## Penyelesaian Sengketa Asuransi Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan\*

Raina Rafika<sup>1</sup>

Magister Fakultas Hukum Universitas Indonesia



[10.15408/sjsbs.v9i4.26601](https://doi.org/10.15408/sjsbs.v9i4.26601)

### Abstrak

Upaya penyelesaian masalah melalui pengaduan oleh konsumen kepada Pelaku Usaha Jasa Keuangan tidak selalu menyelesaikan permasalahan sehingga mengakibatkan sengketa. penyelesaian sengketa dapat dilakukan baik melalui pengadilan atau di luar pengadilan. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS SJK) menjadi lembaga yang memfasilitasi penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang menyelenggarakan kegiatannya secara independen dengan prinsip keadilan, efektif, efisiensi. LAPS SJK berdiri berdasarkan amanah Peraturan OJK No. 61/POJK.07/2020 Tentang LAPS SJK sebagai penyempurnaan dengan sentralisasi lembaga alternatif penyelesaian sengketa. Sengketa asuransi antara ratusan konsumen yang tergabung dalam Komunitas Korban Asuransi dengan tiga perusahaan asuransi yaitu PT AXA Mandiri, PT AIA Financial dan PT Prudential Life menemui hambatan dalam penyelesaiannya dikarenakan LAPS SJK dianggap tidak dapat menyelesaikan sengketa yang bersifat masif dan sengketa diasumsikan harus diselesaikan kasus demi kasus. Penelitian ini mengkaji tentang tahapan penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui LAPS SJK terutama melalui arbitrase dan bagaimana sengketa perasuransian yang melibatkan banyak konsumen juga perusahaan asuransi dapat diselesaikan melalui LAPS SJK, metode penelitian hukum yuridis normatif digunakan untuk mengatasi masalah ini.

**Kata Kunci:** LAPS SJK; Sengketa Asuransi; Alternatif Penyelesaian Sengketa; Masif.

### Abstrak

Efforts to resolve problems through complaints by consumers to Financial Services Businesses do not always solve problems, resulting in disputes. Dispute resolution can be done either through court or out of court. The Alternative Dispute Resolution Institution (LAPS SJK) is an institution that facilitates the settlement of disputes outside the courts which conducts its activities independently with the principles of fairness, effectiveness and efficiency. LAPS SJK was established based on the mandate of OJK Regulation No. 61/POJK.07/2020 Regarding SJK LAPS as an improvement by centralizing alternative dispute. Insurance disputes between hundreds of consumers who are members of the Insurance Victims Community and three insurance companies namely PT AXA Mandiri, PT AIA Financial dan PT Prudential Life have encountered obstacles in their resolution because LAPS SJK is considered unable to resolve massive disputes and disputes are assumed to be resolved case by case. This study examines the stages of dispute resolution out of court through LAPS SJK, especially through arbitration and how insurance disputes involving many consumers and insurance companies can be resolved through LAPS SJK, normative juridical law research methods are used to overcome this problem.

**Keywords:** LAPS SJK; Insurance Disputes; Alternative Dispute Resolution; Massive.

\*Received: February 12, 2022, Revision: February 25, 2022, Published: July 26, 2022.

<sup>1</sup> Raina Rafika adalah mahasiswi Magister Fakultas Hukum Universitas Indonesia. Email: raina.rafika@gmail.com.

## A. PENDAHULUAN

Upaya Penyelesaian permasalahan oleh Konsumen melalui pengaduan kepada Pelaku Usaha Jasa Keuangan (“PUJK”) tidak senantiasa menghasilkan kesepakatan sehingga mengakibatkan terjadinya Sengketa antara Konsumen dengan PUJK. Sebagai salah satu upaya perlindungan Konsumen, Otoritas Jasa Keuangan (“OJK”) dalam Peraturan OJK No. 1 tahun 2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan (“POJK No. 1/2013”) mengatur mengenai mekanisme penyelesaian Sengketa bilamana upaya penyelesaian melalui pengaduan yang disebut juga sebagai *internal dispute resolution*<sup>2</sup> tidak dapat menyelesaikan permasalahan, yakni melalui pengadilan atau di luar pengadilan. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan atau di luar pengadilan baru dapat dilaksanakan apabila tidak tercapai kesepakatan penyelesaian pengaduan<sup>3</sup> dengan penyelesaian sengketa di luar pengadilan dilakukan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.<sup>4</sup> OJK menerbitkan Peraturan OJK No. 61/POJK.07/2020 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (“POJK No. 61/2020”) untuk mengganti Peraturan OJK No. 1/POJK.07/2014 yang mengatur mengenai hal serupa sebagai instrumen hukum yang mengatur mengenai Penyelesaian pengaduan dan persengketaan di sektor jasa keuangan yang dilakukan antara Konsumen dengan Pelaku Usaha Jasa Keuangan (“PUJK”) serta sebagai pemenuhan kebutuhan Konsumen di sektor jasa keuangan atas penyelesaian sengketa di luar pengadilan.

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan (“LAPS SJK”) adalah lembaga yang melakukan penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan di luar pengadilan<sup>5</sup> yang bertujuan untuk melayani penyelesaian sengketa yang diselenggarakan secara independen, adil, efektif, efisien serta mudah diakses dan dipercaya baik oleh Konsumen dan PUJK.<sup>6</sup> POJK No. 61/2020 ditujukan sebagai penyempurnaan terkait dengan sentralisasi lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang dahulu terpisah untuk menangani sengketa sesuai dengan industri jasa keuangan tertentu baik konvensional maupun syariah, yakni perbankan, pasar modal, modal ventura, dana pensiun, perasuransian, penjaminan, perusahaan pembiayaan, hingga *finance technology (fintech)*.

Maraknya permasalahan asuransi kini menjadi sorotan terutama mengenai bagaimana permasalahan dan sengketa antara Konsumen dan perusahaan asuransi dapat diselesaikan. Uniknya berbagai permasalahan yang dialami tiap Konsumen dikarenakan sifat perjanjian asuransi berupa polis asuransi yang hanya mengikat antara Konsumen terkait dengan perusahaan asuransi menjadi fokus tahap penyelesaian

---

<sup>2</sup> Pelaku Usaha Jasa Keuangan mempunyai kewajiban untuk memiliki unit kerja yang berfungsi menangani dan menyelesaikan pengaduan Konsumen sebagai langkah awal upaya penyelesaian masalah antara Konsumen dengan pelaku usaha jasa keuangan. Otoritas Jasa Keuangan, “Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, POJK No. 1 Tahun 2013, LN Tahun 2013 No.118, TLN No. 5431” (2013), Pasal 36 ayat (1).

<sup>3</sup> *Ibid*, Pasal 39 ayat (1).

<sup>4</sup> *Ibid*, Pasal 39 ayat (1).

<sup>5</sup> Otoritas Jasa Keuangan, “Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan, POJK No. 61 Tahun 2020, LN Tahun 2020 No. 290, TLN No. 6599” (2020), Pasal 1 angka 1.

<sup>6</sup> *Ibid*, Pasal 2.

sengketa tersebut. LAPS SJK menjadi lembaga baru yang dapat memberikan titik terang dalam penyelesaian sengketa asuransi. Hal ini dapat dilihat dari grafik pengaduan penyelesaian sengketa yang dirilis oleh LAPS SJK dengan sektor asuransi berada pada peringkat ketiga yang menerima pengaduan paling banyak dengan 177 (seratus tujuh puluh tujuh) pengaduan dimana 49 (empat puluh sembilan) diantaranya adalah pengaduan terhadap produk asuransi *unit link* dengan Perbankan sebagai sektor dengan tingkat pengaduan terbanyak yakni 576 (lima ratus tujuh puluh enam) pengaduan sepanjang tahun 2021.<sup>7</sup> Kasus terkini sengketa asuransi adalah kasus penyelesaian sengketa asuransi yang dialami oleh komunitas Korban Asuransi yang memintakan pengembalian uang polis *unit link* secara utuh kepada sejumlah perusahaan asuransi<sup>8</sup> terkait dengan Produk Asuransi yang Dikaitkan dengan Investasi (PAYDI) atau *unit link* yang melibatkan 3 (tiga) perusahaan asuransi yaitu PT AXA Mandiri, PT AIA Financial dan PT Prudential Life.<sup>9</sup> Kini permasalahan tersebut dilanjutkan melalui skema penyelesaian sengketa LAPS SJK karena dinilai sebagai jalur resmi yang bijaksana dan pula mengingat putusan arbitrase LAPS SJK yang bersifat final dan mengikat. Sejumlah pemegang polis menyelesaikan sengketa terkait polis PAYDI mereka melalui skema penyelesaian LAPS SJK, namun beberapa Konsumen yang tergabung dalam komunitas tersebut enggan untuk melanjutkan persengketaan ke LAPS SJK karena dinilai tidak mampu memenuhi apa yang diinginkan oleh Konsumen, terutama penyelesaian sengketa yang dianggap masif karena melibatkan banyak tertanggung.<sup>10</sup> Sehingga menimbulkan pertanyaan mengenai bagaimana suatu sengketa dapat diselesaikan melalui LAPS SJK dan apakah LAPS SJK dapat melakukan penyelesaian sengketa yang melibatkan banyak Konsumen dalam sektor asuransi.

## B. METODE PENELITIAN

Artikel ini menggunakan metode penelitian yuridis normatif yaitu penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau menggunakan data sekunder sebagai bahan dasar yang mengkaji hukum dari sumber tertulis dengan mengadakan penelusuran terhadap peraturan perundang-undangan, bahan-bahan kepustakaan, dokumen dan literatur yang berkaitan dengan masalah penelitian,<sup>11</sup> dengan menggunakan bahan hukum primer dan sekunder dengan menggunakan metode analisis normatif kualitatif. Penelitian bersifat deskriptif analitis yakni memberikan pemahaman secara sistematis mengenai fakta-fakta termasuk penggambaran peraturan-

---

<sup>7</sup> LAPS SJK, "LAPS Dalam Grafik," LAPS SJK, 2021, <https://lapssjk.id/pendirian-laps-sjk/>.

<sup>8</sup> Eqqi Syahputra, "Hadapi Persoalan Asuransi? Kan Ada LAPS SJK," CNBC Indonesia, 2022, <https://www.cnbcindonesia.com/market/20220120173224-17-309152/hadapi-persoalan-asuransi-kan-ada-laps-sjk>.

<sup>9</sup> Rully R. Ramli, "Sengketa Unit Link, Beberapa Korban Dikabarkan Setuju Gunakan Jalur LAPS SJK," Kompas.com, 2022, <https://money.kompas.com/read/2022/03/24/172703426/sengketa-unit-link-beberapa-korban-dikabarkan-setuju-gunakan-jalur-laps-sjk>.

<sup>10</sup> Agustinus Rangga Respati, "Komunitas Korban Asuransi Enggan Bawa Kasus ke LAPS SJK," Kompas.com, 2022, <https://money.kompas.com/read/2022/03/22/175658426/komunitas-korban-asuransi-enggan-bawa-kasus-ke-laps-sjk>.

<sup>11</sup> Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2001), hlm. 13-14.

peraturan yang berlaku.<sup>12</sup> Jenis pendekatan yang digunakan adalah pendekatan dari segi perundang-undangan (*statute approach*). Teori perjanjian yakni peristiwa dimana seseorang berjanji kepada orang lain untuk melaksanakan suatu hal sehingga menimbulkan hubungan hukum berupa perikatan antara dua orang tersebut dan hal yang dijanjikan tidak dilaksanakan,<sup>13</sup> menjadi acuan relevansi penelitian mengingat sifat keperdataan penyelesaian sengketa asuransi di luar pengadilan melalui LAPS SJK.

## C. HASIL TEMUAN DAN PEMBAHASAN

### 1. Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan Melalui LAPS SJK

Sektor Jasa Keuangan diketahui terdapat 2 (dua) tahapan penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan, **Pertama** adalah tahapan penyelesaian melalui pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen kepada PUJK. Hal ini diatur dalam Peraturan OJK No. 18 Tahun 2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan (“POJK No.18/2018”) yang menegaskan bahwa sebuah sengketa dapat diteruskan penyelesaiannya melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa atau di luar pengadilan dengan terlebih dahulu melalui upaya penyelesaian antara PUJK dan Konsumen dengan dilakukannya pengaduan oleh Konsumen baik secara lisan atau tertulis kepada PUJK.<sup>14</sup>

Pengaduan di atas digunakan untuk mengungkapkan ketidakpuasan yang disebabkan adanya kerugian dan/atau potensi kerugian materiil, wajar dan secara langsung pada Konsumen karena tidak dipenuhinya perjanjian dan/atau dokumen transaksi keuangan oleh PUJK yang telah disepakati atau yang disebut juga sebagai pengaduan berindikasi sengketa.<sup>15</sup> Terdapat pula pengaduan berindikasi pelanggaran yang dapat disampaikan oleh Konsumen,<sup>16</sup> namun hanya pengaduan berindikasi sengketa yang dapat diselesaikan melalui LAPS-SJK.<sup>17</sup> Kemudian PUJK akan menindaklanjuti pengaduan Konsumen dengan melakukan pemeriksaan internal atas

---

<sup>12</sup> John W Creswell, *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (Thousand Oaks, California: SAGE Publications, 2014), hlm. 204.

<sup>13</sup> Subekti, *Hukum Perjanjian*, Cet. 21 (Jakarta: Intermasa, 2005), hlm. 1.

<sup>14</sup> Otoritas Jasa Keuangan, “Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan, POJK No. 18 Tahun 2018, LN No. 151 Tahun 2018, TLN No. 6246” (2018), Pasal 7 ayat (1) dan ayat (2).

<sup>15</sup> Otoritas Jasa Keuangan, “Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Penyelenggaraan Layanan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan Oleh Otoritas Jasa Keuangan, POJK No. 31 Tahun 2020, LN No. 123 Tahun 2020, TLN No. 6507” (2020), Pasal 1 angka 6.

<sup>16</sup> Penyampaian ungkapan oleh Konsumen dan/atau masyarakat atas indikasi pelanggaran ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan yang dilakukan oleh Lembaga Jasa Keuangan (“LJK”) yang diduga terjadi karena kesengajaan atau kelalaian LJK. *Ibid*, Pasal 1 angka 7.

<sup>17</sup> Otoritas Jasa Keuangan, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan, POJK No. 61 Tahun 2020, LN Tahun 2020 No. 290, TLN No. 6599, Penjelasan Pasal 32 ayat (1) huruf a.

Pengaduan dan PUJK dapat meminta dokumen atau informasi dari Konsumen dan/atau pihak lainnya bila perlu.<sup>18</sup>

PUJK wajib melakukan tindak lanjut dan melakukan penyelesaian Pengaduan secara tertulis paling lama 20 (dua puluh) hari kerja dengan perpanjangan jangka waktu paling lama 20 (dua puluh) hari kerja.<sup>19</sup> Sedangkan pengaduan lisan ditindaklanjuti paling lama 5 (lima) hari terhitung sejak pengaduan diterima PUJK.<sup>20</sup> Pengaduan tersebut kemudian ditindaklanjuti dengan tanggapan yang menjelaskan mengenai permasalahan atau menawarkan penyelesaian akhir yang dilakukan oleh PUJK kepada Konsumen secara lisan maupun tertulis<sup>21</sup> dan menjadi kewajiban PUJK untuk memberikan tanggapan<sup>22</sup> serta menangani keberatan atas tanggapan pengaduan tersebut.<sup>23</sup> Tanggapan dapat berupa penjelasan permasalahan dan penawaran penyelesaian oleh PUJK kepada Konsumen.<sup>24</sup> Selain pengaduan yang disampaikan langsung kepada PUJK, Konsumen juga dapat menyampaikan pengaduan melalui Sistem Layanan Konsumen Terintegrasi di Sektor Jasa Keuangan<sup>25</sup> dengan prosedur pengaduan yang sama. Apabila tidak tercapai kesepakatan dalam penyelesaian pengaduan karena tanggapan pengaduan ditolak oleh Konsumen atau Konsumen belum menerima tanggapan dari PUJK sampai jangka waktu yang telah ditentukan,<sup>26</sup> maka Konsumen dapat melanjutkan upaya penyelesaian sengketa baik melalui pengadilan ataupun di luar pengadilan yang dilakukan oleh LAPS-SJK.<sup>27</sup>

Tahap **kedua** dalam penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan adalah Penyelesaian sengketa di luar pengadilan yakni melalui LAPS SJK. Tahapan ini dapat dilakukan dengan beberapa cara, yakni tatap muka langsung dihadapan mediator atau arbiter; melalui media elektronik; dan/atau dengan pemeriksaan dokumen<sup>28</sup> dengan masing-masing dari cara tersebut memiliki prosedur sesuai dengan ketentuan yang dibentuk oleh LAPS-SJK itu sendiri.<sup>29</sup> Proses penyelesaian sengketa di luar pengadilan

---

<sup>18</sup> Otoritas Jasa Keuangan, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan, POJK No. 18 Tahun 2018, LN No. 151 Tahun 2018, TLN No. 6246, Pasal 14.

<sup>19</sup> *Ibid*, Pasal 16 ayat (1) dan ayat (2).

<sup>20</sup> *Ibid*, Pasal 15 ayat (1).

<sup>21</sup> *Ibid*, Pasal 1 angka 7.

<sup>22</sup> *Ibid*, Pasal 21 ayat (1).

<sup>23</sup> *Ibid*, Pasal 24.

<sup>24</sup> *Ibid*, Pasal 22 ayat (1).

<sup>25</sup> Otoritas Jasa Keuangan, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Penyelenggaraan Layanan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan Oleh Otoritas Jasa Keuangan, POJK No. 31 Tahun 2020, LN No. 123 Tahun 2020, TLN No. 6507, Pasal 22 ayat (1).

<sup>26</sup> Otoritas Jasa Keuangan, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan, POJK No. 61 Tahun 2020, LN Tahun 2020 No. 290, TLN No. 6599, Penjelasan Pasal 32 ayat (1).

<sup>27</sup> Otoritas Jasa Keuangan, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan, POJK No. 18 Tahun 2018, LN No. 151 Tahun 2018, TLN No. 6246, Pasal 25.

<sup>28</sup> Otoritas Jasa Keuangan, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan, POJK No. 61 Tahun 2020, LN Tahun 2020 No. 290, TLN No. 6599, Pasal 33 ayat (1).

<sup>29</sup> *Ibid*, Pasal 4 huruf d.

yang dilakukan oleh LAPS SJK diselesaikan bersifat rahasia dan mengutamakan *win-win solution* sehingga memberikan kenyamanan bagi para pihak dan memberikan kepercayaan Konsumen dalam sektor jasa keuangan. Penyelesaian sengketa oleh LAPS SJK yang dilakukan dengan prinsip Aksesibilitas, independensi, keadilan, efisiensi dan efektifitas. LAPS-SJK memiliki kompetensi untuk menyelesaikan sengketa antara Konsumen Sektor Jasa Keuangan dengan PUJK, Konsumen dengan PUJK, PUJK dengan PUJK maupun diantara Para Pihak apapun yang memiliki perjanjian dalam bidang jasa keuangan atau yang terkait dengan jasa keuangan, dengan penanganan semua persengketaan secara rahasia.<sup>30</sup> LAPS SJK diberikan kewenangan untuk membuat peraturan tersendiri atas acara arbitrase sesuai dengan amanah Pasal 4 huruf d POJK 61/2020 dan Pasal 34 ayat (2) UU No. 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (UU 30/1999) dalam rangka penyelenggaraan layanan penyelesaian sengketa yang terintegrasi pada sektor jasa keuangan. Maka dari itu tahapan penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh LAPS SJK juga merujuk pada Peraturan LAPS-SJK No Per-02/LAPS-SJK/1/2021 Tentang Peraturan dan Acara Arbitrase yang ditetapkan tanggal 4 Januari 2021 (“Peraturan dan Acara Arbitrase LAPS-SJK No. 02”).

LAPS-SJK mempunyai kriteria sengketa yang dapat ditanganinya, yakni sebagai berikut:<sup>31</sup>

- a. *“Pengaduan telah dilakukan upaya penyelesaian oleh PUJK namun ditolak oleh Konsumen atau Konsumen belum menerima tanggapan pengaduan sebagaimana diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai layanan pengaduan Konsumen di sektor jasa keuangan;*
- b. *Sengketa yang diajukan bukan merupakan Sengketa sedang dalam proses atau pernah diputus oleh lembaga peradilan, arbitrase, atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa lainnya;*
- c. *Sengketa bersifat keperdataan; dan*
- d. *Sengketa lain yang mendapat persetujuan dari OJK.”<sup>32</sup>*

Arbitrase melalui LAPS SJK dapat dilakukan berdasarkan perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis dengan melibatkan para pihak baik atas sengketa yang sedang berlangsung maupun atas sengketa yang akan terjadi.<sup>33</sup> Perjanjian tersebut dapat berbentuk klausula arbitrase dalam suatu perjanjian tertulis yang ditandatangani para pihak sebelum timbul sengketa ataupun perjanjian arbitrase yang terpisah dari perjanjian pokok yang dibuat para pihak setelah sengketa timbul<sup>34</sup> dengan secara jelas menyebutkan LAPS SJK sebagai forum arbitrase.<sup>35</sup> Bilamana dalam perjanjian antara

---

<sup>30</sup> *Ibid*, Pasal 32 ayat (3).

<sup>31</sup> *Ibid*, Pasal 32 ayat (1).

<sup>32</sup> *Ibid*, Pasal 32 ayat (2).

<sup>33</sup> Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan, “Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan Nomor 02 tentang Peraturan dan Acara Arbitrase” (2021), Pasal 6 ayat (1).

<sup>34</sup> *Ibid*, Pasal 6 ayat (3).

<sup>35</sup> *Ibid*, Pasal 6 ayat (4).

PUJK dan Konsumen memuat pemilihan forum penyelesaian Sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang telah ada sebelum berlakunya Peraturan OJK Nomor 61/POJK.07/2020, tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan, maka otomatis beralih kepada LAPS SJK.<sup>36</sup> Dengan terikatnya para pihak yang bersengketa dengan perjanjian arbitrase LAPS SJK, maka secara hukum dianggap menyepakati untuk meniadakan proses pemeriksaan perkara melalui Pengadilan Negeri dan atau institusi lainnya, dan akan melaksanakan setiap putusan yang diambil oleh Arbiter Tunggal/Majelis Arbitrase berdasarkan Peraturan dan Acara Arbitrase LAPS-SJK No. 02.<sup>37</sup> Selain prasyarat arbitrase, Peraturan dan Acara Arbitrase LAPS-SJK No. 02 juga mengatur detail-detail pelaksanaan arbitrase meliputi mengenai Arbiter pada bab III, Pemeriksaan Arbitrase pada bab IV, dan mengenai putusan arbitrase dan akta perdamaian pada bab V.

Peraturan dan Acara Arbitrase LAPS-SJK No. 02 mengatur pula ketentuan mengenai tempat pelaksanaan pemeriksaan arbitrase yang mana secara langsung ditentukan di ibukota negara, yakni Jakarta.<sup>38</sup> Hal ini berkaitan dengan kedudukan LAPS SJK yang saat ini hanya berada di Jakarta. Untuk mengatasi keterbatasan tempat dan juga waktu, LAPS SJK menerapkan beberapa konsep *online dispute resolution* (“ODR”), yakni merupakan suatu cara penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui media internet sehingga proses penyelesaian sengketa dapat dilakukan oleh para pihak yang berada dalam wilayah lintas batas negara (*borderless*) dan tanpa harus betatap muka.<sup>39</sup> ODR sendiri merupakan perkembangan dan implementasi daring dari mekanisme *Alternative Dispute Resolution* (ADR) atau alternatif penyelesaian sengketa. Sarana yang digunakan ODR bervariasi mulai dari penggunaan konferensi video (*video conference*), surat elektronik (*email*), fitur obrolan (*chat feature*), sistem yang terotomasi (*automated system*), hingga kombinasi dari fitur-fitur tadi.<sup>40</sup> Jenis penyelesaiannya sementara ini meliputi penyelesaian daring (*online settlement*), mediasi daring (*online mediation*), negosiasi daring (*online negotiation*), dan arbitrase daring (*online arbitration*).<sup>41</sup>

ODR sebagai sebuah bentuk dari alternatif penyelesaian sengketa menggunakan fasilitas teknologi informasi dan komunikasi yang menggunakan kemudahan dan kecepatan fasilitas internet dan sehingga dapat membantu para pihak menyelesaikan sengketa secara lebih efisien secara waktu dan biaya. Konsep ODR pada LAPS SJK diberlakukan pada beberapa hal, diantaranya adalah pemeriksaan atau persidangan daring untuk keperluan administrasi layanan penyelesaian sengketa, untuk pengambilan keputusan atau persetujuan<sup>42</sup> mendengar keterangan saksi dan ahli di luar

---

<sup>36</sup> *Ibid*, Pasal 6 ayat (4) huruf b.

<sup>37</sup> *Ibid*, Pasal 6 ayat (6).

<sup>38</sup> *Ibid*, Pasal 18 ayat (1).

<sup>39</sup> I Made Widnyana, *Alternatif penyelesaian sengketa (ADR)* (Jakarta: PT. Fikahati Aneska, 2014), hlm. 47.

<sup>40</sup> Esther van den Heuvel, “Online Dispute Resolution As a Solution To Cross - Border E - Disputes,” *E. Katsh in ‘Law in a Digital World’: 2* (2000): hlm. 11.

<sup>41</sup> *Ibid*, hlm. 8.

<sup>42</sup> Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan, Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan Nomor 02 tentang Peraturan dan Acara Arbitrase, Pasal 5 ayat (7).

tempat arbitrase menggunakan sarana teknologi informasi seperti telepon, email, telekonferensi dan/atau videokonferensi.<sup>43</sup> Selain mengurangi keterbatasan disebabkan waktu, tempat dan dan memberikan para pihak fleksibilitas dalam pelaksanaan arbitrase, ODR menjadi cara yang dipergunakan untuk tetap memberikan layanan penyelesaian sengketa ditengah pandemi COVID-19 dengan pembatasan kegiatan sosial oleh pemerintah.

Pertimbangan hukum putusan arbitrase dilakukan baik oleh Arbiter Tunggal atau Majelis Arbitrase. Pengambilan putusan didasarkan pada ketentuan hukum atau keadilan dan kepatutan (*ex aequo et bono*) dengan ketentuan sebagai berikut:<sup>44</sup>

- (a) *“Dalam hal Arbiter diberi kewenangan oleh Para Pihak untuk memberikan putusan berdasarkan keadilan dan kepatutan, peraturan perundang-undangan dapat dikesampingkan, kecuali dalam hal tertentu, hukum memaksa (dwingende regels) harus diterapkan dan tidak dapat disimpangi oleh Arbiter;*
- (b) *Dalam hal Arbiter tidak diberi kewenangan oleh Para Pihak untuk memberikan putusan berdasarkan keadilan dan kepatutan, Arbiter hanya dapat memberi putusan berdasarkan kaidah hukum materil;*
- (c) *Pemberian wewenang untuk mengambil putusan berdasarkan keadilan dan kepatutan (ex aequo et bono), cukup ditunjukkan melalui permintaan Para Pihak dalam Permohonan Arbitrase, dokumen Jawab-menjawab atau Kesimpulan yang menyebutkan “mohon putusan seadil-adilnya”.*

Namun bilamana ditelaah lebih lanjut, Hal ini bertentangan dengan ketentuan Pasal 56 ayat (1) UU No. 30/1999. Berdasarkan Penjelasan Pasal 56 ayat (1) UU No. 30/1999, putusan Arbitrase berdasarkan kepatutan dan keadilan harus terlebih dahulu dilakukan perjanjian antara Para Pihak yang bersengketa. Permohonan Arbitrase bukanlah suatu perjanjian. Hal ini tercantum dalam daftar definisi No. 24 lampiran I Peraturan dan Acara Arbitrase LAPS-SJK No. 02. Definisi dari Permohonan Arbitrase adalah surat permohonan penyelesaian sengketa melalui Arbitrase LAPS SJK yang diajukan oleh Pemohon kepada Pengurus yang memuat tuntutan Pemohon terhadap Termohon. Mengingat sifat permohonan Arbitrase yang berisi tuntutan pemohon terhadap termohon dan dokumen Jawab-menjawab atau Kesimpulan bukan merupakan kesepakatan atau perjanjian Para Pihak dengan Arbiter sehingga tidak mengikat, maka wewenang pengambilan putusan berdasarkan keadilan dan kepatutan harus tetap dilakukan dengan suatu perjanjian antara Para Pihak dan Arbiter.

Bilamana para pihak dalam sengketa menghendaki untuk melakukan upaya perdamaian dalam arbitrase ditempuh melalui mediasi<sup>45</sup> dan berhasil mencapai perdamaian, maka kesepakatan tersebut akan dituangkan dalam kesepakatan perdamaian yang ditandatangani oleh Para Pihak dan Mediator sebagai saksi<sup>46</sup> yang mana dibuat oleh Para Pihak secara sukarela tanpa paksaan merupakan kesepakatan

---

<sup>43</sup> *Ibid*, Pasal 31 ayat (6).

<sup>44</sup> *Ibid*. Pasal 35 ayat (1).

<sup>45</sup> *Ibid*, Pasal 27 ayat (4).

<sup>46</sup> *Ibid*, Pasal 28 ayat (1).

yang bersifat final, tidak dapat diajukan perlawanan atau bantahan, dan mengikat Para Pihak untuk dilaksanakan dengan itikad baik dalam jangka waktu yang disepakati dalam kesepakatan tersebut.<sup>47</sup> Jika upaya perdamaian dalam arbitrase tidak dapat menyelesaikan sengketa, maka pemeriksaan arbitrase akan dilanjutkan kembali.<sup>48</sup>

Putusan arbitrase akan menjadi titik akhir tahap penyelesaian sengketa. putusan arbitrase bersifat final dan mempunyai kekuatan hukum tetap dan mengikat Para Pihak, dan dengan demikian tidak dapat diajukan banding, kasasi atau peninjauan kembali. Dalam hal Para Pihak tidak melaksanakan Putusan Arbitrase secara sukarela, putusan dilaksanakan berdasarkan perintah Ketua Pengadilan Negeri atas permohonan salah satu pihak yang bersengketa.<sup>49</sup>

## 2. Kapabilitas LAPS SJK dalam Menyelesaikan Sengketa yang Melibatkan Banyak Tertanggung

Pada akhir tahun 2021, kembali ditemukan permasalahan berkaitan dengan sektor perasuransian berkaitan dengan Produk Asuransi yang Dikaitkan dengan Investasi (PAYDI) atau *unit link* yang melibatkan 3 (tiga) perusahaan asuransi yakni PT AXA Mandiri Financial Services (AXA Mandiri), PT Prudential Life Assurance (Prudential), dan PT AIA Financial (AIA). Permasalahan tersebut berkaitan dengan para nasabah-nasabah perusahaan asuransi sebanyak lebih dari 200 orang yang diwakilkan oleh Komunitas Korban Asuransi (KKA) memintakan pengembalian uang polis *unit link* secara utuh. Antara para pihak tersebut digelar mediasi di kantor OJK pada 12 Januari 2022 dengan melibatkan pihak penyidik OJK dari unsur kepolisian untuk memberikan pandangan hukum terkait kasus. Mengungkapkan bahwa permasalahan atas produk PAYDI kerap bermasalah dengan permasalahan utama mengenai *misseling* produk asuransi oleh para agen sehingga banyak nasabah merasa tertipu oleh agen saat awal pengenalan polis. Mediasi ini merupakan fasilitasi dari OJK setelah KKA terlebih dahulu melakukan pengaduan kepada DPR pada Desember 2021.<sup>50</sup> Dalam mediasi, pihak perusahaan asuransi menawarkan opsi pengembalian dana sebesar 50 persen dari nilai premi yang disetor nasabah dengan beberapa syarat yang harus dipenuhi setelah dikurangi dengan manfaat yang diterima baik klaim atau penarikan dana serta *reward* dan lain-lain yang sudah diterima. Para nasabah menolak opsi tersebut dan menuntut pengembalian dana 100 persen dengan dalil terdapat beberapa nasabah yang sudah melakukan penutupan polis dengan mendapatkan pengembalian dana secara utuh.<sup>51</sup> Berdasarkan pengaduan 260 nasabah kepada OJK terdapat rincian jumlah dana yang dimintakan *refund* dengan total Rp 21,95 miliar. Untuk rinciannya, 121 nasabah dari

---

<sup>47</sup> *Ibid*, Pasal 28 ayat (2).

<sup>48</sup> *Ibid*, Pasal 27 ayat (6).

<sup>49</sup> *Ibid*, Pasal 41 ayat (2).

<sup>50</sup> Denis Riantiza Meilanova, "Tak Capai Titik Temu, Mediasi Korban Unitlink dan Asuransi Dilanjut Hari Ini," *Bisnis.com*, 2022, <https://finansial.bisnis.com/read/20220112/215/1488014/tak-capai-titik-temu-mediiasi-korban-unitlink-dan-asuransi-dilanjut-hari-ini>.

<sup>51</sup> Denis Riantiza Meilanova, "Nasabah Unit Link Tolak Opsi Penyelesaian Prudential, AXA Mandiri, dan AIA," *Bisnis.com*, 2022, Nasabah Unit Link Tolak Opsi Penyelesaian Prudential, AXA Mandiri, dan AIA.

Prudential sebesar Rp 9,88 miliar, 84 nasabah dari AIA dengan premi Rp 7,18 miliar dan 55 nasabah dari AXA Mandiri dengan premi Rp 4,88 miliar.<sup>52</sup>

Mengingat sifat keperdataan dari permasalahan tersebut, OJK secara tegas mengarahkan pihak perusahaan asuransi dan KKA untuk menyelesaikan permasalahan melalui LAPS SJK sesuai dengan peraturan perundang-undangan yakni penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau melalui pengadilan. Ketiga perusahaan tersebut pun telah menyetujui dan menyatakan menyetujui skema penyelesaian melalui LAPS SJK. Namun beberapa nasabah termasuk yang tergabung dalam KKA menolak permasalahan dilanjutkan ke LAPS SJK dengan alasan bahwa dikarenakan sifat sengketa yang masif dan untuk penyelesaiannya harus dilakukan oleh masing-masing individu, sehingga LAPS SJK akan menolak pengajuan penyelesaian sengketa tersebut. Hal ini berdasarkan klaim dari salah satu anggota yang telah mengajukan upaya penyelesaian sengketa kepada LAPS SJK dan menerima penolakan dengan alasan tersebut.<sup>53</sup> Klaim tersebut juga diamini oleh Direktur Hukum Kepatuhan dan Risiko AIA Rista Qatrini Manurung yang menyatakan mengingat polis asuransi yang merupakan kontrak antara perusahaan dengan pemegang polis/nasabah terkait, maka penyelesaian sengketa harus dilakukan oleh individu terkait dan *case by case*.<sup>54</sup> Maka berdasarkan fakta-fakta tersebut, akan diteliti mengenai kapabilitas dari LAPS SJK untuk dapat menyelesaikan sengketa asuransi yang melibatkan banyak tertanggung.

LAPS SJK memiliki ruang lingkup terhadap sengketa yang dapat ditangani untuk menjalankan fungsi dan tugasnya menjadi forum penyelesaian sengketa sebagaimana termaktub dalam Pasal 32 ayat (1) POJK LAPS jo. Pasal 2 ayat (3) Peraturan dan Acara Arbitrase LAPS-SJK No. 02. Dalam ruang lingkup tersebut menyatakan bahwa sengketa yang dapat diajukan penyelesaian adalah sengketa yang terlebih dahulu sudah melalui *internal dispute resolution* yang sesuai dengan ketentuan POJK mengenai layanan pengaduan Konsumen, bukan sengketa sedang dalam proses penyelesaian atau pernah diputus oleh lembaga penyelesaian sengketa baik diluar pengadilan maupun di pengadilan, didasarkan perjanjian mediasi antara para pihak atau salah satu pihak dan berkaitan dengan hubungan perjanjian dalam sektor jasa keuangan yang diperjanjikan oleh para pihak dan sengketa bersifat keperdataan. Dalam penjabaran ruang lingkup tersebut tidak tercantum mengenai batasan jumlah nasabah/individu yang dapat terlibat dalam suatu sengketa. Peraturan dan Acara Arbitrase LAPS-SJK No. 02 juga tidak membatasi berapa orang/individu yang dapat memohonkan penyelesaian dengan melihat definisi dari Pemohon, Termohon, Pihak dan Para Pihak yang terlampir pada lampiran I peraturan tersebut. Pihak atau Para Pihak adalah subjek hukum, baik menurut hukum perdata maupun hukum publik, yang bersengketa melalui Arbitrase di

---

<sup>52</sup> Selvi Mayasari, "Komunitas Korban Asuransi Unitlink Bersikukuh Tolak Penyelesaian Kasus di LAPS SJK," Kontan.co.id, 2022, <https://keuangan.kontan.co.id/news/komunitas-korban-asuransi-unitlink-bersikukuh-tolak-penyelesaian-kasus-di-laps-sjk?page=all>.

<sup>53</sup> Agustinus Rangga Respati, "Tanggapi Demo Korban Unit Link, Perusahaan Asuransi Kompak Ingin Selesaikan lewat LAPS SJK," Kompas.com, 2022, <https://money.kompas.com/read/2022/03/23/105000426/tanggapi-demo-korban-unit-link-perusahaan-asuransi-kompak-ingin-selesaikan?page=all>.

<sup>54</sup> Agustinus Rangga Respati, "Korban Asuransi Unit Link Demo, AIA: Penyelesaian Dilakukan Per Individu," Kompas.com, 2022.

LAPS SJK. Sedangkan Pemohon adalah Pihak atau Pihak-pihak yang mengajukan Permohonan Arbitrase kepada LAPS SJK dan Termohon adalah Pihak atau Pihak-pihak yang menjadi lawan dari Pemohon dalam Arbitrase di LAPS SJK.

POJK No. 18/2018 bahkan mengatur mengenai perwakilan Konsumen yang merupakan pihak yang bertindak untuk dan atas nama Konsumen berdasarkan surat kuasa khusus dari Konsumen.<sup>55</sup> Dengan dapat dilakukannya pengaduan oleh perwakilan pihak mengindikasikan bahwa tahapan bila pengaduan tersebut tidak dapat menyelesaikan sengketa, maka tahap selanjutnya yakni skema penyelesaian sengketa di luar pengadilan dapat tetap dilakukan dengan memberikan kuasa khusus untuk menjadi perwakilan pihak jika ditemui persengketaan dengan melibatkan ratusan individu lebih kompleks untuk diselesaikan, namun tetap dapat dilaksanakan melalui skema penyelesaian LAPS SJK.

Frasa masif terhadap sengketa yang melibatkan KKA dan ketiga perusahaan asuransi tersebut pun tidak dapat menjadi paduan pasti tentang kompleksitas sengketa. Bahkan pemakaian frasa masif tersebut dikritik oleh ahli perasuransian Kornelius Simanjuntak, yang menyatakan bahwa sebuah sengketa perasuransian baru dapat dikatakan sebagai sengketa yang masif jika mayoritas atau semua nasabah dari suatu perusahaan asuransi mengadukan kasusnya. Salah satu contoh masifnya sengketa asuransi terjadi pada salah satu perusahaan asuransi, yang mana jutaan nasabahnya tidak dapat mencairkan manfaat polis, karena perusahaan tidak lagi mampu membayar hak-hak pemegang polis dan kewajiban finansial lainnya. Sementara ketiga perusahaan asuransi jiwa yang dikeluhkan oleh KKA adalah perusahaan yang kuat dan sehat finansialnya.<sup>56</sup>

Mengenai pernyataan bahwa perjanjian asuransi yang hanya mengikat pemegang polis dan PUJK terkait sehingga penyelesaian sengketa harus diselesaikan secara *case by case* tidak menjadi batasan kapabilitas LAPS SJK untuk dapat menyelesaikan sengketa secara sekaligus dengan eksistensi ketentuan baru mengenai acara khusus yakni penggabungan perkara atau konsolidasi dalam Pasal 43 Peraturan dan Acara Arbitrase LAPS-SJK No. 02. Pasal ini mengatur mengenai penggabungan perkara atau konsolidasi proses Arbitrase dan merupakan hal baru yang tidak diatur dalam UU No. 30/1999, yang mana lebih memfokuskan kepada penyelesaian sengketa satu perkara dan tidak mengatur ketentuan penggabungan perkara. Penggabungan perkara ini bertujuan untuk menciptakan proses Arbitrase yang lebih efisien dan efektif bagi para pihak. Penggabungan perkara dalam Pasal ini dibagi ke dalam 2 (dua) kelompok atau klasifikasi penggabungan, yakni pada ayat (1) mengatur tentang penyelenggaraan penggabungan Perkara atau konsolidasi dari 2 (dua) atau lebih proses Arbitrase, dengan ketentuan sebagai berikut:

---

<sup>55</sup> Otoritas Jasa Keuangan, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan, POJK No. 18 Tahun 2018, LN No. 151 Tahun 2018, TLN No. 6246, Pasal 1 angka 3.

<sup>56</sup> Jayanty Nada Shofa, "Pakar Sarankan Sengketa Asuransi Unit Link Diselesaikan Di LAPS SJK," Investor.id, 2022, <https://investor.id/finance/287629/pakar-sarankan-sengketa-asuransinbspunit-linknbspdiselesaikan-di-laps-sjk>.

- (a) Atas permintaan Para Pihak kepada Pengurus;
- (b) Arbitrase-Arbitrase tersebut lahir dari Perjanjian Arbitrase yang sama, transaksi yang sama, atau rangkaian beberapa transaksi;
- (c) diajukan pada saat pendaftaran Permohonan Arbitrase atau ketika proses Arbitrase telah berjalan;
- (d) konsolidasi Arbitrase dapat berdampak pada jumlah Arbiter, susunan Majelis Arbitrase, dan atau Biaya-biaya Arbitrase;
- (e) jika konsolidasi berakibat pada pengurangan jumlah Arbiter atau penggantian Arbiter, maka Arbiter yang diberhentikan atau diganti menerima honor secara proporsional;
- (f) konsolidasi dilakukan dengan menggabungkan proses Arbitrase yang lain kepada proses Arbitrase yang lebih dahulu berjalan, kecuali ditentukan lain oleh Pengurus dengan pertimbangan secara kasus per kasus;

Dengan melakukan penggabungan perkara dengan dasar perjanjian yang sama, Pasal ini dapat memberikan efisiensi dalam hal pemangkasan waktu pada tahap awal dan akhir acara Arbitrase seperti penunjukan jumlah Arbiter/majelis Arbiter. Namun dengan penggabungan ini juga perlu memperhatikan biaya yang akan dibebankan dalam Arbitrase yang pastinya akan terpengaruhi mengingat kompleksitas perkara akan bertambah. Sedangkan klasifikasi penggabungan perkara atau konsolidasi kedua adalah terhadap sengketa multi kontrak, dengan ketentuan sebagai berikut:

- (a) Diajukan oleh Para Pemohon dalam 1 (satu) Permohonan Arbitrase;
- (b) Setiap kontrak/ transaksi memiliki Perjanjian Arbitrase;
- (c) Perjanjian Arbitrase sebagaimana dimaksud huruf (b) di atas harus sama atau kompatibel (serasi);
- (d) Ada kesamaan dasar klaim atau objek klaim, atau merupakan kesatuan transaksi;

Penggabungan perkara atau konsolidasi tidak semata-mata dapat dilakukan mengingat kriteria-kriteria tersebut diatas harus terlebih dahulu diputuskan oleh Pengurus setelah mendengar pendapat dari Para Pihak dan para Arbiter, jika Arbiter sudah ditunjuk. Hal ini merupakan hal yang baru diatur dalam tatanan peraturan Arbitrase Indonesia. Kompleksitas perkara dengan adanya elemen perbedaan antara satu Konsumen dengan yang lain berdasarkan premi dan manfaat yang telah didapatkan oleh pemegang polis, yang mana dapat didiskusikan dan dicari jalan tengahnya dan menjadi fokus utama dalam penyelesaian sengketa baik melalui mediasi maupun arbitrase. Arbitrase juga dapat dilakukan secara terpisah sesuai dengan Perusahaan asuransi masing-masing sesuai dengan pengikatan keperdataan sesuai polis. Hal ini akan mempermudah mengingat walaupun produk asuransi yang diperjanjikan sama-sama berbentuk *unit link*, namun mengikat dengan perusahaan asuransi yang berbeda. Dengan penjabaran tersebut dapat kita cermati bahwa dengan adanya persetujuan anggota KKA, sengketa *unit link* antara KKA dengan AXA Mandiri, Prudential dan AIA dapat diselesaikan melalui LAPS SJK menggunakan mekanisme arbitrase penggabungan perkara.

## D. KESIMPULAN

Segala sengketa sektor jasa keuangan harus terlebih dahulu diselesaikan melalui pengaduan kepada PUJK terkait dan bilamana penyelesaian melalui pengaduan tidak menyelesaikan sengketa, barulah sengketa dapat diselesaikan melalui LAPS SJK sebagai alternatif penyelesaian di luar pengadilan baik melalui metode mediasi maupun arbitrase. Sengketa yang dialami oleh Komunitas Korban Asuransi dapat diselesaikan melalui LAPS SJK yang memfasilitasi penggabungan penyelesaian sengketa atau dengan Perwakilan Pihak sehingga dapat menyelesaikan sengketa asuransi yang melibatkan banyak nasabah/pemegang polis dengan tetap mengingat asas sifat keperdataan perjanjian.

## Saran

1. OJK, PUJK, dan LAPS SJK memberikan sosialisasi mengenai tahapan penyelesaian sengketa asuransi kepada para nasabah dan masyarakat sehingga tidak terdapat miskomunikasi dan menambah kepercayaan masyarakat kepada seluruh penyelenggaraan kegiatan usaha dalam sektor jasa keuangan.
2. LAPS-SJK membuat ketentuan lebih lanjut mengenai penjaminan penyelesaian sengketa dengan sistem penggabungan perkara agar tidak terjadi tumpang tindih antara satu perkara dengan lainnya, menjamin tidak adanya benturan kepentingan dan tetap memastikan pemberian putusan dilakukan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku dan atau berdasarkan keadilan dan kepatutan.

## REFERENSI

- Creswell, John W. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Thousand Oaks, California: SAGE Publications, 2014.
- Heuvel, Esther van den. "Online Dispute Resolution As a Solution To Cross - Border E - Disputes." *E. Katsh in 'Law in a Digital World': 2* (2000): 1-22.
- LAPS SJK. "LAPS Dalam Grafik." LAPS SJK, 2021. <https://lapssjk.id/pendirian-laps-sjk/>.
- Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan. Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan Nomor 02 tentang Peraturan dan Acara Arbitrase (2021).
- Mayasari, Selvi. "Komunitas Korban Asuransi Unitlink Bersikukuh Tolak Penyelesaian Kasus di LAPS SJK." *Kontan.co.id*, 2022. <https://keuangan.kontan.co.id/news/komunitas-korban-asuransi-unitlink-bersikukuh-tolak-penyelesaian-kasus-di-laps-sjk?page=all>.
- Meilanova, Denis Riantiza. "Nasabah Unit Link Tolak Opsi Penyelesaian Prudential, AXA Mandiri, dan AIA." *Bisnis.com*, 2022. Nasabah Unit Link Tolak Opsi Penyelesaian Prudential, AXA Mandiri, dan AIA.
- Meilanova, Denis Riantiza. "Tak Capai Titik Temu, Mediasi Korban Unitlink dan

- Asuransi Dilanjut Hari Ini." *Bisnis.com*, 2022. <https://finansial.bisnis.com/read/20220112/215/1488014/tak-capai-titik-temu-mediiasi-korban-unitlink-dan-asuransi-dilanjut-hari-ini>.
- Otoritas Jasa Keuangan. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan, POJK No. 18 Tahun 2018, LN No. 151 Tahun 2018, TLN No. 6246 (2018).
- Otoritas Jasa Keuangan. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan, POJK No. 61 Tahun 2020, LN Tahun 2020 No. 290, TLN No. 6599 (2020).
- Otoritas Jasa Keuangan. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Penyelenggaraan Layanan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan Oleh Otoritas Jasa Keuangan, POJK No. 31 Tahun 2020, LN No. 123 Tahun 2020, TLN No. 6507 (2020).
- Otoritas Jasa Keuangan. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, POJK No. 1 Tahun 2013, LN Tahun 2013 No.118, TLN No. 5431 (2013).
- Ramli, Rully R. "Sengketa Unit Link, Beberapa Korban Dikabarkan Setuju Gunakan Jalur LAPS SJK." *Kompas.com*, 2022. <https://money.kompas.com/read/2022/03/24/172703426/sengketa-unit-link-beberapa-korban-dikabarkan-setuju-gunakan-jalur-laps-sjk>.
- Respati, Agustinus Rangga. "Komunitas Korban Asuransi Enggan Bawa Kasus ke LAPS SJK." *Kompas.com*, 2022. <https://money.kompas.com/read/2022/03/22/175658426/komunitas-korban-asuransi-enggan-bawa-kasus-ke-laps-sjk>.
- Respati, Agustinus Rangga. "Korban Asuransi Unit Link Demo, AIA: Penyelesaian Dilakukan Per Individu." *Kompas.com*, 2022.
- Respati, Agustinus Rangga. "Tanggapi Demo Korban Unit Link, Perusahaan Asuransi Kompak Ingin Selesaikan lewat LAPS SJK." *Kompas.com*, 2022. <https://money.kompas.com/read/2022/03/23/105000426/tanggapi-demo-korban-unit-link-perusahaan-asuransi-kompak-ingin-selesaikan?page=all>.
- Shofa, Jayanty Nada. "Pakar Sarankan Sengketa Asuransi Unit Link Diselesaikan Di LAPS SJK." *Investor.id*, 2022. <https://investor.id/finance/287629/pakar-sarankan-sengketa-asuransinbspunit-linknbspdiselesaikan-di-laps-sjk>.
- Soekanto, Soerjono, dan Sri Mamudji. *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2001.
- Subekti. *Hukum Perjanjian*. Cet. 21. Jakarta: Intermasa, 2005.
- Syahputra, Eqqi. "Hadapi Persoalan Asuransi? Kan Ada LAPS SJK." *CNBC indonesia*, 2022. <https://www.cnbcindonesia.com/market/20220120173224-17-309152/hadapi-persoalan-asuransi-kan-ada-laps-sjk>.
- Widnyana, I Made. *Alternatif penyelesaian sengketa (ADR)*. Jakarta: PT. Fikahati Aneska, 2014.