

**PERLINDUNGAN NASABAH ASURANSI BERDASARKAN UNDANG-UNDANG  
NOMOR 21 TAHUN 2011 TENTANG OTORITAS JASA KEUANGAN**

Amara Diva Abigail/1710111024

Dosen Pembimbing : Ahmad Suryono S.H.,MH.

Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Jember.

Email : [Abigail-090399@yahoo.com](mailto:Abigail-090399@yahoo.com)

**Abstrak**

Pengaturan perlindungan nasabah asuransi diatur berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan terdapat didalam Pasal 28,29, dan 30 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) yaitu POJK Nomor 01/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen, POJK Nomor 01/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Segketa, dan POJK Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana perlindungan nasabah asuransi berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. Metode penelitian ini adalah *yuridis normatif*. Hasil dan pembahasan penelitian ialah ketidak harmonisan pengaturan perlindungan nasabah asuransi dalam Undang-Undang No 21 Tahun 2011 dan 3 POJK turunannya. Sehingga diperlukan penyesuaian Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan dengan 3 POJK turunannya.

Kata Kunci : Perlindungan, Nasabah Asuransi, OJK, POJK

**Abstract**

Customer protection arrangements are regulated based on Law Number 21 of 2011 concerning the Financial Services Authority contained in Articles 28.29 and 30 of Law Number 21 of 2011 concerning the Financial Services Authority and Financial Services Authority Regulations (POJK), namely POJK Number 01 / POJK .07 / 2013 concerning

Consumer Protection, POJK Number 01 / POJK.07 / 2014 concerning Alternative Settlement Agencies, and POJK Number 18 / POJK.07 / 2018 concerning Consumer Complaint Services in the Financial Services Sector. This study aims to see how insurance customer protection is based on Law Number 21 of 2011 concerning the Financial Services Authority. This research method is normative juridical. Results and discussion of research on the disharmony of insurance customer protection in Law No. 21 of 2011 and its 3 POJK derivatives. The question is needed Law Number 21 of 2011 concerning the Financial Services Authority with 3 POJK derivatives.

Keywords: Protection, Insurance Customers, OJK, POJK

## **I. PENDAHULUAN**

Setiap orang mempunyai resiko yang harus dihadapi. Resiko adalah sebuah kerugian yang harus dihadapi oleh seseorang, yang diakibatkan karena suatu peristiwa yang telah terjadi di luar kesalahannya, seperti seseorang yang mengalami kecelakaan dalam perjalanan. Jika kerugian yang diderita kecil dan dapat ditutupi dengan uang simpanan, maka kerugian tersebut tidak membebani bagi diri seseorang, bagaimana jika sebaliknya. Itulah sebabnya mengapa jaminan perlindungan terhadap diri seseorang sangat diperlukan dalam rangka mengantisipasi diri dari hal-hal yang akan terjadi di luar dugaan tersebut.

Jaminan perlindungan terhadap risiko dapat dirasakan apabila seseorang tersebut telah menanggungkan dirinya pada suatu usaha yang bergerak di bidang jasa, yaitu asuransi. Asuransi adalah salah satu produk jasa keuangan yang berkembang di Indonesia. Pelaksanaan dari asuransi itu sendiri adalah dengan melakukan perjanjian dimana seseorang mengikatkan dirinya kepada pihak lain yang menyediakan jasa pertanggungan dengan cara membayar sejumlah uang untuk mendapatkan penggantian berupa premi

yang nantinya akan digunakan dalam rangka pengalihan risiko.<sup>1</sup>

Asuransi saat ini sangat berkembang pesat, yang ditandai dengan pertumbuhan nasabah asuransi tiap tahun semakin meningkat. Hal ini yang mendorong pemerintah untuk membentuk Otoritas Jasa Keuangan untuk mengawasi jalannya bisnis asuransi. Semakin banyak perusahaan asuransi, maka seharusnya semakin hati-hati pula masyarakat atau yang dalam hal ini adalah konsumen, untuk memilih asuransi yang tepat.

Sebelum terbentuknya Otoritas Jasa Keuangan Lembaga keuangan selama ini ditangani oleh institusi yang berbeda dimana lembaga keuangan bank diatur dan diawasi oleh Bank Indonesia (BI), sedangkan lembaga keuangan nonbank termasuk didalamnya ialah perasuransian yang seluruhnya diawasi oleh Bapepam-LK.

Latar belakang pembentukan Otoritas Jasa Keuangan bermula dari munculnya ketidakpuasan dan kekecewaan beberapa kalangan terhadap fungsi pengawasan oleh Bank Indonesia terhadap lembaga-lembaga keuangan di Indonesia. Secara umum, terdapat 3 (tiga) faktor yang melatar belakangi pembentukan OJK, yaitu: perkembangan industri sektor jasa keuangan di Indonesia; permasalahan lintas sektoral industri jasa keuangan; dan amanat Undang-Undang No. 3 Tahun 2004 tentang Bank Indonesia.

Pembentukan Lembaga Otoritas Jasa keuangan di Indonesia sudah dimulai sejak terjadinya krisis pada tahun 1998 yang kemudian ditegaskan dalam Pasal 34 Undang-Undang No.23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia dan pada awal pembentukannya disebut dengan Lembaga Pengawasan Jasa Keuangan (LPJK). Hingga diundangkannya Undang-Undang No.21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, pada tanggal 22 Nopember 2011 yang merupakan hasil dari suatu proses penataan kembali struktur pengorganisasian dari lembaga-lembaga yang melaksanakan fungsi

---

<sup>1</sup> Bambang Slamet Eko S, *“Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Asuransi”*, Vol 6 No 1 2020. Hlm. 02.

pengaturan dan pengawasan di industri jasa keuangan yang mencakup bidang perbankan, pasar modal, dan industri jasa keuangan non-bank.

Kemudian setelah adanya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (selanjutnya disingkat OJK) yang diundangkan tanggal 22 November 2011, pengaturan dan pengawasan sektor perbankan dan pasar modal yang semula berada pada BI dan Bapepam LK dialihkan pada OJK sebagai lembaga yang independen dan bebas dari campur tangan pihak lain, yang mempunyai fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan, dan penyidikan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan.

Berdasarkan Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan ini juga berwenang melakukan pencegahan kerugian terhadap konsumen di sektor jasa keuangan. Dengan memberikan edukasi dan tindakan atas kegiatan yang berpotensi merugikan masyarakat. OJK pertama dapat memerintahkan melakukan atau tidak melakukan suatu perbuatan tertentu kepada LJK atau lembaga jasa keuangan, untuk menyelesaikan pengaduan konsumen yg dirugikan oleh LJK. Kemudian OJK juga memiliki kewenangan untuk mengajukan gugatan, yang bertujuan untuk mengembalikan kondisi asal dan OJK juga berwenang menggugat dalam untuk mengganti kerugian.

Menurut ketentuan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian :

“Asuransi adalah perjanjian antara dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis, yang menjadi dasar bagi penerimaan premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan untuk:

- a. memberikan penggantian kepada tertanggung atau pemegang polis karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita tertanggung atau

pemegang polis kerana terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti; atau

- b. memberikan pembayaran yang didasarkan pada meninggalnya tertanggung atau pembayaran yang didasarkan pada hidupnya tertanggung dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan dan/atau didasarkan pada hasil pengelolaan dana.”

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, dan akan dikembalikan apabila terjadi suatu peristiwa kerugian dimasa mendatang.

Dalam praktiknya tidak jarang konsumen dirugikan oleh sikap atau tindakan dari pelaku usaha, sehingga hak-hak konsumen sering terabaikan. Seperti pada kasus yang sering terjadi seperti klaim oleh perusahaan asuransi yang keluar tidak sesuai dengan perjanjian atau kesepakatan diawal sehingga menimbulkan perselisihan dan sengketa yang menyebabkan konsumen mengalami kerugian. Kasus yang terjadi di Indonesia juga semakin banyak, contohnya PT Asuransi Jiwa Kresna yang mengalami gagal bayar dua produk asuransinya, PT Asuransi Jiwasraya juga dalam kasus gagal bayar bahwa perusahaan tidak sanggup untuk membayar polis milik nasabah, dan PT Asuransi Jiwa Bakrie Life yang juga terjadi gagal bayar dalam produk diamond investa yang berjenis unit link.<sup>2</sup> Dan berdasarkan data pengaduan konsumen yang terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan persentase paling tinggi ialah pengaduan konsumen terkait kesulitan klaim, dari permasalahan tersebut mencapai total pelayanan 8.146 layanan dengan porsi layanan 30,45%.<sup>3</sup>Terbentuknya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan bertujuan untuk menjalankan

---

<sup>2</sup> Cnbcindonesia.com, Diakses pada tanggal 4 Maret 2021

<sup>3</sup> Hasil Wawancara dengan Bapak Tri Hardiyanto dari Direktorat Pengembangan Kebijakan

amanat Undang-Undang dan demi menjaga stabilitas pertumbuhan di sektor usaha jasa keuangan serta untuk melindungi hak hak konsumen, maka konsumen atau nasabah asuransi memiliki hak perlindungan. Banyaknya jumlah pengaduan yang terdaftar dalam Otoritas Jasa Keuangan ini, dapat menjadi pertimbangan Otoritas Jasa Keuangan agar lebih memperhatikan pengaturan perlindungan nasabah asuransi.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan suatu kajian ilmiah dalam bentuk penelitian yang sistematis dan mendasar, sehingga penulis memilih judul *“Perlindungan Nasabah Asuransi Berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan”*.

## **II. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat dijadikan rumusan masalah sebagai berikut:

Bagaimana Perlindungan Nasabah Asuransi Berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan ?

## **III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Mekanisme Perlindungan Nasabah Asuransi Berdasarkan Undang- Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan dan turunannya.**

Latar belakang pembentukan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) bermula dari munculnya ketidakpuasan dan kekecewaan beberapa kalangan terhadap fungsi pengawasan Bank Indonesia terhadap lembaga-lembaga keuangan di Indonesia. Secara umum, terdapat 3 (tiga) faktor yang melatar belakangi pembentukan OJK, yaitu: perkembangan industri sektor jasa keuangan di Indonesia; permasalahan lintas sektoral industri jasa keuangan; dan amanat Undang-Undang No. 3 Tahun 2004 tentang Bank Indonesia.

---

Perlindungan Konsumen Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Dan Bapak Amrin Hasdi sebagai senior Pengawas khususnya Perbankan serta Bidang Statistik DPKS Otoritas Jasa Keuangan, Pada tanggal 2 Desember 2020, Pukul 08.30 WIB.

Pembentukan lembaga otoritas jasa keuangan di Indonesia sudah dimulai sejak terjadinya krisis pada tahun 1998 yang kemudian ditegaskan dalam Pasal 34 Undang-Undang No.23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia dan pada awal pembentukannya disebut dengan Lembaga Pengawasan Jasa Keuangan (LPJK). Hingga diundangkannya Undang-Undang No.21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, pada tanggal 22 Nopember 2011 yang merupakan hasil dari suatu proses penataan kembali struktur pengorganisasian dari lembaga-lembaga yang melaksanakan fungsi pengaturan dan pengawasan di industri jasa keuangan yang mencakup bidang perbankan, pasar modal, dan industri jasa keuangan non-bank.

Pembentukan OJK ini dimaksudkan untuk memisahkan fungsi pengawasan perbankan dari bank sentral ke sebuah badan atau lembaga yang independen di luar bank sentral. Dasar hukum pemisahan fungsi pengawasan tersebut yaitu Pasal 34 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia yang menyatakan bahwa Tugas mengawasi Bank akan dilakukan oleh lembaga pengawasan sektor jasa keuangan yang independen, dan dibentuk dengan Undang-Undang serta pembentukan lembaga pengawasan, sedangkan pengawasan yang dilakukan yaitu terhadap bank dan perusahaan-perusahaan sektor jasa keuangan lainnya yang meliputi asuransi, dana pensiun, sekuritas, modal ventura, dan perusahaan pembiayaan, serta badan-badan lain yang menyelenggarakan pengelolaan dana masyarakat.<sup>4</sup> Sehingga terbentuk Lembaga Otoritas Jasa Keuangan.

Berdasarkan Undang –Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan atau yang biasa disingkat OJK, dinyatakan bahwa OJK adalah lembaga independen yang memiliki tugas dan fungsi berwenang melakukan pengaturan, pengawasan, pemeriksaan, dan penyidikan sebagaimana dimaksud pada Undang- Undang

---

<sup>4</sup> Andika Hendra Mustaqim, “Otoritas Jasa Keuangan Sebagai Solusi Sistem Ekonomi Nasional”, *Perspektif*, Vol.8, No.1 Tahun 2010

tersebut. Tujuan dibentuknya OJK pada sektor jasa keuangan Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang No 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan menyatakan bahwa agar keseluruhan kegiatan didalam sector jasa keuangan :

- a) Terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel
- b) Mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, dan
- c) Mampu melindungi kepentingan Konsumen dan masyarakat.

Sehingga atas tujuan dibentuknya OJK di sektor jasa keuangan, Otoritas Jasa Keuangan berdasarkan Pasal 5 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, memiliki fungsi untuk menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan. Dan berdasarkan pasal 6 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan menyatakan bahwa OJK melaksanakan tugas pengaturan dan pengawasan terhadap:

- a) Kegiatan jasa keuangan di sektor Perbankan;
- b) kegiatan jasa keuangan di sektor Pasar Modal; dan
- c) kegiatan jasa keuangan di sektor Perasuransian, Dana Pensiun, Lembaga Pembiayaan, dan Lembaga Jasa Keuangan Lainnya.

Sehingga kegiatan asuransi juga merupakan kegiatan di sector jasa keuangan yang juga pengaturan, pengawasan dan perlindungan yang diatur oleh OJK.

Perlindungan konsumen terhadap nasabah asuransi atau pemegang polis diatur mendasar dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. Dijelaskan dalam beberapa pasal, antara lain :

1. Pasal 28 menyatakan bahwa, untuk perlindungan Konsumen dan masyarakat, OJK berwenang melakukan tindakan pencegahan kerugian Konsumen dan masyarakat,



yang meliputi:

- a. memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat atas karakteristik sektor jasa keuangan, layanan, dan produknya;
- b. meminta Lembaga Jasa Keuangan untuk menghentikan kegiatannya apabila kegiatan tersebut berpotensi merugikan masyarakat; dan
- c. tindakan lain yang dianggap perlu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

2. Pasal 29, menyatakan bahwa OJK melakukan pelayanan pengaduan Konsumen yang meliputi:

- a. menyiapkan perangkat yang memadai untuk pelayanan pengaduan Konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan;
- b. membuat mekanisme pengaduan Konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan; dan
- c. memfasilitasi penyelesaian pengaduan Konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan sesuai dengan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

3. Pasal 30 ayat (1) menyatakan bahwa untuk perlindungan Konsumen dan masyarakat, OJK berwenang melakukan pembelaan hukum, yang meliputi:

- a. memerintahkan atau melakukan tindakan tertentu kepada Lembaga Jasa Keuangan untuk menyelesaikan pengaduan Konsumen yang dirugikan Lembaga Jasa Keuangan dimaksud;
- b. mengajukan gugatan:

1. untuk memperoleh kembali harta kekayaan milik pihak yang dirugikan dari pihak yang menyebabkan kerugian, baik yang berada di bawah penguasaan

pihak yang menyebabkan kerugian dimaksud maupun di bawah penguasaan pihak lain dengan itikad tidak baik; dan/atau

2. untuk memperoleh ganti kerugian dari pihak yang menyebabkan kerugian pada Konsumen dan/atau Lembaga Jasa Keuangan sebagai akibat dari pelanggaran atas peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

Kemudian Pasal 30 Ayat (2) menyatakan bahwa ganti kerugian sebagaimana dimaksud ayat (1) huruf b angka 2 hanya digunakan untuk pembayaran ganti kerugian kepada pihak yang dirugikan.

Sehingga dalam pasal tersebut dalam rangka perlindungan konsumen OJK berwenang melakukan pencegahan kerugian terhadap konsumen di sektor jasa keuangan. Dengan memberikan edukasi dan tindakan atas kegiatan yang berpotensi merugikan masyarakat. Dan OJK Juga berwenang untuk melakukan kegiatan lain yang dianggap perlu sesuai dengan peraturan perundangan. Pada Pasal 30 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan juga lebih dijabarkan bahwa OJK pertama dapat memerintahkan melakukan atau tidak melakukan suatu perbuatan tertentu kepada LJK atau lembaga jasa keuangan, untuk menyelesaikan pengaduan konsumen yg dirugikan oleh LJK. Kemudian OJK juga memiliki kewenangan untuk mengajukan gugatan, yang bertujuan untuk mengembalikan kondisi asal dan OJK juga berwenang menggugat dalam untuk mengganti kerugian.

Selain itu, sebagai fasilitator Otoritas Jasa Keuangan juga melakukan pelayanan pengaduan konsumen, dengan menyediakan perangkat dan mekanisme dalam pengaduan konsumen yang dirugikan. Secara umum perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan juga diatur di dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan, Sebagai berikut :

1. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/Pojk.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

Pengaturan Otoritas Jasa Keuangan berdasarkan ketentuan Pasal 1 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/Pojk.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa :

“Pelaku Usaha Jasa Keuangan adalah Bank Umum, Bank Perkreditan Rakyat, Perusahaan Efek, Penasihat Investasi, Bank Kustodian, Dana Pensiun, Perusahaan Asuransi, Perusahaan Reasuransi, Lembaga Pembiayaan, Perusahaan Gadai, dan Perusahaan Penjaminan, baik yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional maupun secara syariah.” Dalam peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini ditujukan kepada pelaku jasa keuangan yang salah satunya ialah Perusahaan Asuransi. Sehingga perlindungan nasabah asuransi juga diatur secara umum dalam peraturan ini.

Perlindungan nasabah asuransi secara umum pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/Pojk.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen yaitu perlindungan konsumen yang memiliki prinsip transparan, perlakuan yang adil, keandalan, kerahasiaan dan keamanan data/informasi konsumen, dan penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa konsumen secara sederhana, cepat dan biaya terjangkau. Dan apabila terjadi sengketa atau kerugian pada konsumen berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini yaitu pengaduan konsumen dan pemberian fasilitas penyelesaian pengaduan oleh Otoritas Jasa Keuangan.

Dalam perkembangannya pengaduan dan penyelesaian sengketa terdapat makna yang berbeda. Pengaduan adalah ketidakpuasan oleh konsumen atas produk atau layanan pelaku jasa keuangan. Kemudian OJK membatasi pengaduannya, hanya bersifat yang mengalami kerugian atau yang menimbulkan potensi kerugian. Dan dalam pengaduan tersebut berdasarkan ketentuan OJK wajib terlebih dahulu diselesaikan oleh pelaku usaha jasa keuangan sendiri yg disebut *Internal Dispute*

*Resolution*, sehingga atas produk dan layanan yg dibuat oleh POJK semua komplain atau pengaduan harus diterima dan diberikan tanggapan terlebih dahulu. Apabila masih belum puas, maka kemudian dapat dikatakan menjadi sengketa, karena tidak terjadi kesepakatan atas tanggapan dari pengaduan.

Pengaduan konsumen dapat dimaknai dua yaitu, pengaduan yang berindikasi sengketa antara pelaku usaha jasa keuangan dengan konsumen dan pengaduan yang berindikasi pelanggaran atas ketentuan peraturan perundang-undangan. Sehingga dalam hal penyelesaian atas pengaduan oleh konsumen tersebut terdapat dua penyelesaian, di dalam pengadilan dan di luar pengadilan. Dalam penyelesaian pengaduan konsumen oleh lembaga jasa keuangan seringkali tidak tercapai kesepakatan antara konsumen dengan lembaga jasa keuangan, untuk mengatasi hal tersebut diperlukan lembaga alternatif penyelesaian sengketa secara cepat, murah, adil, dan efisien. Berdasarkan pertimbangan itulah OJK menerbitkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan.

2. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/Pojk.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan.

Berdasarkan konsep pengaturannya, penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan yang timbul dari pengaduan konsumen diwajibkan terlebih dahulu diselesaikan secara internal di lembaga jasa keuangan bersangkutan yang lebih kepada penyelesaian secara negosiasi atau penyelesaian secara musyawarah untuk mencapai mufakat. Lebih lanjut lagi, apabila tidak tercapai kesepakatan penyelesaian pengaduan tersebut, konsumen dan lembaga jasa keuangan dapat melakukan penyelesaian sengketa dengan cara penyelesaian melalui Lembaga Penyelesaian Alternatif Sengketa, yang disingkat LAPS di sektor jasa keuangan

masing-masing atau melalui pengadilan. Hal tersebut menunjukkan bahwa pada tahap kedua (penyelesaian secara eksternal), penggunaan LAPS masih tetap merupakan suatu pilihan selain dari penyelesaian melalui pengadilan.<sup>5</sup>

Sebagai realisasi dari ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/Pojk.07/2014 tentang Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan, terdapat 6 (enam) LAPS, yaitu: BMAI yang memiliki tugas di sektor jasa perasuransian, BAPMI yang memiliki tugas di sektor pasar modal, BMDP yang memiliki tugas di sektor dana pensiun, LAPSPI yang memiliki tugas di sektor perbankan, BAMPPI yang bertugas di sektor penjaminan, serta BMPPI yang bertugas di sektor pembiayaan dan pegadaian. Setiap lembaga memiliki tugas untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan lembaga/pelaku usaha jasa keuangan yang wajib dilaksanakan dengan prinsip-prinsip aksesibilitas, independensi, keadilan, efisiensi, serta efektivitas sehingga tercipta penyelesaian sengketa yang sederhana, cepat, dan biaya terjangkau.

3. Peraturan Otoritas Jasa keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.

Bahwa berdasarkan Pasal 29 ayat (3) Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan yang menyatakan bahwa OJK memfasilitasi penyelesaian pengaduan Konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan sesuai dengan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan, sehingga OJK menerbitkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan. Layanan pengaduan konsumen ini merupakan wadah untuk

---

<sup>5</sup> Ema Rahmawati, Rai Mantili, *Penyelesaian Sengketa Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan*, Jurnal Unpad, Vol 3, No 2, hlm 258

menampung keluhan konsumen termasuk adanya potensi kerugian materil atas produk dan/atau jasa pelaku usaha jasa keuangan yang dimanfaatkan oleh konsumen.

Dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini mengatur prinsip-prinsip dan tata cara layanan pengaduan konsumen yang diberikan oleh Otoritas Jasa Keuangan demi melindungi konsumen yang sesuai dengan tujuan hadirnya Otoritas Jasa Keuangan, sehingga apabila terjadi kerugian ataupun sengketa yang dialami oleh konsumen maka peraturan ini mengatur ketentuan terkait dengan penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan. Pada Pasal 25 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan yang menyatakan bahwa :

- 1) Dalam hal Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen menolak Tanggapan Pengaduan dari PUJK maka PUJK wajib memberikan informasi kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen mengenai upaya penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan melalui pengadilan atau di luar pengadilan.
- 2) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang dimuat dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.
- 3) Klausula pemilihan penyelesaian sengketa melalui pengadilan atau di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dicantumkan dalam perjanjian dan/atau dokumen Transaksi Keuangan antara PUJK dan Konsumen.

Dalam ketentuan tersebut bahwa penyelesaian sengketa oleh LJK ialah wajib

memberikan informasi kepada konsumen dapat melalui jalur pengadilan dan atau jalur di luar pengadilan. Apabila diluar pengadilan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang telah ditetapkan oleh OJK, dalam asuransi yaitu BMAI. Dan pemilihan penyelesaian sengketa baik melalui jalur pengadilan atau di luar pengadilan harus dicantumkan dalam perjanjian atau dokumen transaksi antara LJK dan konsumen.

#### **IV. PENUTUP**

##### **4.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil kajian dan analisa yang telah diuraikan dalam bab pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa nasabah asuransi yang mengalami kerugian tidak serta merta akan langsung mendapat ganti kerugian. Dalam pengaturannya perlindungan nasabah asuransi berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan terdapat didalam Pasal 28,29, dan 30 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. Bahwa OJK memiliki tugas untuk memberikan pengaturan, pengawasan, edukasi dan perlindungan konsumen terhadap sektor jasa keuangan, selain itu sebagaimana di maksud pada pasal tersebut bahwa OJK juga berwenang melakukan pembelaan hukum dan berwenang sebagai fasilitator dalam pengaduan dan penyelesaian segketa. Secara spesifik dalam pasal 30 Undang-Undang OJK bahwa OJK berwenang mengajukan gugatan apabila terjadi suatu kerugian oleh konsumen. Kemudian OJK juga menerbitkan pengaturan yang mengatur terkait dengan perlindungan konsumen yaitu, POJK Nomor 01/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen, POJK Nomor 01/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Segketa, dan POJK Nomor 18/POJK.07/2018 tentang

Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan, sehingga penyelesaian sengketa apabila terjadi kerugian, maka dalam POJK memberikan pemilihan penyelesaian sengketa baik melalui jalur pengadilan atau di luar pengadilan antara PUJK dan konsumen. Sehingga pengaturan perlindungan asuransi berdasarkan Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tidak harmonis, bahwa dalam Undang-Undang OJK kewenangan bertindak untuk mengajukan gugatan apabila terjadi suatu sengketa asuransi adalah kepada OJK, namun pada POJK menyatakan bahwa penyelesaian sengketa asuransi diserahkan kembali kepada konsumen.

#### **4.2. Saran**

Sesuai dengan hasil temuan dalam penelitian skripsi ini, maka dapat diajukan saran sebagai berikut :

Berdasarkan pasal 30 ayat 2 huruf b Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan bahwa untuk perlindungan konsumen dan masyarakat, OJK berwenang melakukan pembelaan hukum yaitu mengajukan gugatan. Selain itu OJK juga menerbitkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa, dalam praktiknya penyelesaian sengketa oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) asuransi ditangani oleh BMAI. Sehingga menimbulkan ambiguitas dalam pengaturan perlindungan konsumen kaitannya dengan penyelesaian sengketa apabila terjadi kerugian. Maka dari itu diperlukannya penyesuaian dan atau perubahan pada 3 POJK turunan tersebut. Terutama pada POJK Nomor 01/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Segketa, dan pasal 25 POJK Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen.



## DAFTAR PUSTAKA

- Andika Hendra Mustaqim, 2010 “*Otoritas Jasa Keuangan Sebagai Solusi Sistem Ekonomi Nasional*”, *Perspektif*, Vol.8, No.1
- Bambang Slamet Eko S. 2020. “*Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Asuransi*”. Vol 6 No 1.
- Emmy Pangaribuan Simanjuntak. 1990. *Hukum Pertanggungan: Pokok- pokok Pertanggungan Kerugian, kebakaran dan jiwa*. Yogyakarta : Seksi Hukum Dagang Fakultas Hukum UGM.
- Ema Rahmawati. Rai Mantili. *Penyelesaian Sengketa Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan*. Jurnal Unpad. Vol 3. No 2.
- Irius Yikwa. 2015. “*Aspek Hukum Pelaksanaan Perjanjian Asuransi*” Lex privatium. Vol. 3.
- Cnbcindonesia.com, Diakses pada tanggal 4 Maret 2021