

[ARTICLE]

CONSUMER SAFEGUARDS IN LIFE INSURANCE: Examining Claim Denials under Consumer Protection Law No. 8 of 1999 - A Case Study of Case No.023/BPSK/IV/MDN

Maslon Hutabalian*¹, Jona Bona Ventura Sitepu²

^{1,2} Universitas Quality Berastagi,
Indonesia

Contact

Maslon Hutabalian
Universitas Quality Berastagi,
Indonesia
Raya, Jl. Jamin Ginting No.41,
Kabupaten Karo, Sumatera
Utara 22152, Indonesia

maslonhutabalian86@gmail.com

How to cite

Hutabalian, M., & Sitepu, J. B. V. .
(2023). CONSUMER
SAFEGUARDS IN LIFE
INSURANCE: Examining Claim
Denials under Consumer
Protection Law No. 8 of 1999 - A
Case Study of Case
No.023/BPSK/IV/MDN. *Justice!
Law Review Journal*, 2(3), 154–
166. Retrieved from
[https://tamanlitera.id/ejournal/
index.php/lrj/article/view/121](https://tamanlitera.id/ejournal/index.php/lrj/article/view/121)

History

Received: November 22, 2023
Accepted: December 12, 2023
Published: December 15, 2023

Abstract: This paper explores the imperative of legal protection for life insurance consumers, specifically addressing claim denials and analyzing case NO.023/BPSK/IV/MDN. The core issue emphasizes the crucial need for an in-depth examination of claim denials based on Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection. Employing a qualitative approach, the study focuses on insurance claims, legal conflicts, and their resolutions, shedding light on regulatory weaknesses that impact consumer legal protection. The findings provide critical insights into legal safeguards and disputes between insurance companies and policyholders, highlighting the significance of constructive solutions to fortify the legal protection system. This research contributes to a better understanding of the complexities surrounding consumer protection in the life insurance sector, emphasizing the necessity for improvements to ensure fairness and justice for policyholders.

Keywords: Consumer Legal Protection, Life Insurance, Claim Rejection

Abstrak: Artikel ini menggali urgensi perlindungan hukum bagi konsumen asuransi jiwa, khususnya dalam konteks penolakan klaim, dengan menganalisis kasus NO.023/BPSK/IV/MDN. Isu utamanya menekankan kebutuhan mendalam untuk meneliti penolakan klaim berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dengan pendekatan kualitatif, penelitian ini memfokuskan pada klaim asuransi, konflik hukum, dan penyelesaiannya, mengungkapkan kelemahan regulasi yang mempengaruhi perlindungan hukum konsumen. Temuan ini memberikan wawasan kritis terhadap perlindungan hukum dan sengketa antara perusahaan asuransi dan pemegang polis, menyoroti pentingnya solusi konstruktif untuk memperkuat sistem perlindungan hukum. Penelitian ini berkontribusi pada pemahaman yang lebih baik mengenai kompleksitas perlindungan konsumen di sektor asuransi jiwa, menekankan perlunya perbaikan untuk menjamin keadilan bagi pemegang polis.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum Konsumen, Asuransi Jiwa, Penolakan Klaim.



A. Pendahuluan

Perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat tindakan perusahaan asuransi merupakan suatu aspek yang memerlukan perhatian serius dari pemerintah. Kehadiran lembaga yang didirikan untuk mencegah timbulnya konflik hukum antara perusahaan asuransi dan nasabah menjadi suatu kebutuhan mendesak. Dalam konteks transaksi jual beli, perlunya regulasi yang tegas menjadi langkah penting dalam melindungi konsumen, mencegah terjadinya kerugian yang mungkin dialami oleh mereka.¹

Hukum juga berperan dalam memastikan bahwa pembeli memperoleh hak sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh penjual berdasarkan informasi sebelumnya. Pentingnya manfaat asuransi bagi masyarakat tidak dapat disangkal. Asuransi dapat membuat pikiran tenang, meningkatkan penghematan, pemeriksaan kesehatan konsisten serta melindungi keuangan.²

Akan tetapi, semakin maraknya permasalahan hukum terkait asuransi menunjukkan adanya kelemahan dalam pengawasan pemerintah terhadap perusahaan-perusahaan asuransi. Nasabah atau konsumen, sebagai pengguna asuransi, sering kali menjadi pihak yang dirugikan, terutama karena kurangnya fungsi pengawasan yang memadai.³ Oleh sebab itu, penting adanya perlindungan terhadap nasabah⁴, terutama jika asuransi gagal membayarkan hak nasabah.⁵

Transaksi jual beli polis asuransi memerlukan regulasi yang tegas sebagai bentuk perlindungan konsumen supaya mencegah terjadinya berbagai kerugian yang dirasakan oleh konsumen. Hukum ini juga berperan supaya para pembeli mendapatkan hak berdasarkan apa yang dijanjikan sesuai dengan informasi yang diberikan sebelumnya oleh penjual.⁶

Sebelumnya, berbagai penelitian telah menjelajahi ranah yang terkait dengan topik ini. Penelitian-penelitian tersebut memberikan wawasan mendalam, merinci temuan-temuan kunci, dan membentuk kerangka pemahaman yang menjadi dasar

¹ Patrick Eugster and Peter Zweifel, "Correlated Risks: A Conflict of Interest Between Insurers and Consumers and Its Resolution," April 2006, <https://doi.org/10.5167/UZH-52364>.

² Siti Amalia, "Implementasi Asuransi Jiwa Syariah Di Tengah Pandemi Covid-19 Pada Pt. Asuransi Jiwa Prudential Cabang" (Skripsi, Medan, UIN Sumatera Utara, 2021), 33-34.

³ Lu-Ming Tseng, "Company-Customer Conflicts and Ethical Decision-Making of Life Insurance Agents: The Role of Ethics Institutionalization," *Managerial Finance* 46, no. 9 (April 25, 2020): 1145-63, <https://doi.org/10.1108/MF-11-2019-0546>.

⁴ Helmut Heiss, "Insurance Contract Law Between Business Law and Consumer Protection," in *General Reports of the XVIIIth Congress of the International Academy of Comparative Law/Rapports Généraux Du XVIIIème Congrès de l'Académie Internationale de Droit Comparé*, ed. Karen B. Brown and David V. Snyder (Dordrecht: Springer Netherlands, 2012), 335-53, https://doi.org/10.1007/978-94-007-2354-2_15.

⁵ Heru Sugiyono et al., "Problematics of Insurance Companies That Failed to Pay the Customer," *Journal of Cardiovascular Disease Research*, 2021, <https://www.semanticscholar.org/paper/Problematics-of-insurance-companies-that-failed-to-Sugiyono-Surahmad/1505deb551e276baf22b972dd7d5cfb0106644cc>.

⁶ Putry Asyfa Octavia Apandy, "Pentingnya Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli," *Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 3, no. 1 (2021).

eksplorasi. Dalam hasil penelitiannya Patu Endra Wijaya (2014) menyatakan bahwa Pelaksanaan klaim asuransi pada produk asuransi kesehatan di PT. Prudential dengan bertanggung belum sepenuhnya dan masih banyak nasabah yang mengalami gagal klaim disebabkan banyaknya persyaratan klaim yang kurang dan tidak sesuai dengan prosedur.⁷ Ratna Andriyanti (2019) dalam hasil penelitiannya bahwa pelaksanaan asuransi dana pendidikan di asuransi keluarga cabang Kota Gajah, telah dikelola secara syariah. Pengelolaan dana premi telah diinvestasikan melalui bank syariah yaitu Bank Muamalat Indonesia, pengelolaannya secara syariah sehingga pelaksanaan asuransi dana pendidikan di PT Prudential Life Assurance PRU syariah telah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.⁸

Kemudian hasil penelitian Ade Putri P. (2010) tentang Implementasi Sistem Asuransi Jiwa Konvensional dan Syariah (studi di AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Syariah Surakarta) hasil penelitiannya memaparkan pelaksanaan sistem asuransi konvensional adalah sistem *transfer of risk*, maka terjadi pula *transfer of fund* yaitu pemindahan dana dari tertanggung kepada penanggung. Sebagai konsekuensinya kepemilikan dana berpindah, dari nasabah kepada perusahaan asuransi. Dan pelaksanaan sistem asuransi syariah merupakan *sharing of risk* atau saling menanggung risiko.⁹

Penelitian Suyanto (2010) tentang Implementasi Asuransi Syariah Setelah Keluarnya Fatwa Dewan Syariah Nasional No. 21/DSN-MUI/X/2001 Tentang Pedoman Umum Asuransi Syariah pada Kantor Cabang Asuransi Syariah Takaful Surakarta menyebutkan bahwa faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan asuransi syariah Surakarta berupa faktor internal yang mendukung berasal dari perusahaan asuransi sendiri yaitu keunggulan pengelolaan dana premi dengan konsep tolong menolong dapat memenuhi tuntutan rasa keadilan dalam masyarakat, tetapi peserta masih kurang percaya diri terhadap pengelolaan premi asuransi syariah. Dan faktor eksternal yang mendukung dari masyarakat yaitu meningkatnya risiko dalam kehidupan, tetapi pemahaman dari masyarakat tentang asuransi syariah masih terlalu rendah.¹⁰

Dari analisis literatur tersebut, tergambar peta konseptual yang memandu langkah-langkah penelitian ini. Dengan memanfaatkan kontribusi-kontribusi penelitian terdahulu dan berupaya memperluas pemahaman dan mendekati solusi permasalahan yang dihadapi.

⁷ Putu Endra Wijaya, "Implementasi Klaim Polis Asuransi Di Bidang Pelananaan Kesehatan" (Skripsi, Badung, Universitas Udayana, 2014).

⁸ Ratna Andriyanti, "Implementasi Asuransi Dana Pendidikan Dalam Prospektif Syariah" (Skripsi, Metro, Institut Agama Islam Negeri Metro, 2019).

⁹ Ade Putri P., "Implementasi Sistem Asuransi Jiwa Konvensional Dan Syariah" (Skripsi, Surakarta, Universitas Sebelas Maret, 2010).

¹⁰ Suyanto, "Implementasi Asuransi Syariah Setelah Keluarnya Fatwa Dewan Syariah Nasional No. 21/DSN-MUI/X/2001 Tentang Pedoman Umum Asuransi Syariah" (Tesis, Surakarta, Universitas Sebelas Maret, 2010).

Artikel ini merinci kondisi di lapangan yang menunjukkan bahwa tidak semua klaim asuransi dapat diterima oleh konsumen. Meski regulasi seperti Pasal 257 KUHD mendefinisikan asuransi sebagai usaha yang melibatkan pihak penanggung dan tertanggung, kondisi nyata menunjukkan bahwa tidak semua klaim asuransi dapat diterima oleh konsumen. Sejumlah regulasi terkait asuransi, termasuk UU Nomor 40 Tahun 2014 atau UU Perasuransian, telah dikeluarkan untuk menggantikan UU Nomor 2 Tahun 1992.¹¹ Dalam UU Perasuransian, terdapat 92 pasal yang dapat dikelompokkan dalam 18 bab, termasuk definisi dasar-dasar terkait asuransi, termasuk di antaranya tentang penyelesaian sengketa antara nasabah dan perusahaan asuransi.¹²

Metode penelitian yang digunakan dalam kajian ini adalah metode pendekatan kualitatif. Penelitian ini menekankan pemahaman mendalam terkait perlindungan hukum terhadap nasabah asuransi jiwa. Fokus penelitian ini melibatkan aspek klaim asuransi, sengketa konsumen, dan penyelesaiannya sebagai titik sentral dalam konteks perlindungan hukum. Studi ini bertujuan untuk memberikan pemahaman lebih lanjut terkait permasalahan perlindungan hukum konsumen asuransi jiwa, dengan mempertimbangkan implikasi regulasi dan realitas di lapangan. Dengan demikian, penelitian ini diarahkan untuk tidak hanya mengidentifikasi permasalahan, tetapi juga memberikan kontribusi konstruktif dalam meningkatkan sistem perlindungan hukum konsumen di sektor asuransi jiwa berdasarkan UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Studi Kasus Perkara No.023/BPSK/IV/MDN.

B. Asuransi Jiwa di Indonesia

Hidup memang tidak pernah melulu berjalan sesuai harapan atau ideal. Di dalam perjalanan hidup, tak jarang kita dihadapkan pada kejadian-kejadian yang tiba-tiba dan tak terduga, yang bisa memberikan dampak signifikan pada kehidupan kita, seperti kesehatan¹³. Situasi ini bisa mencakup pengalaman seperti pemutusan hubungan kerja yang tidak terduga, kebangkrutan dalam usaha, kemalangan yang tak diduga, atau bahkan konfrontasi dengan penyakit serius yang dapat berujung pada kehilangan nyawa. Semua peristiwa ini dapat mengubah dinamika hidup secara mendalam dan mendadak, menggugah kesadaran akan kerentanan dan kompleksitas

¹¹ Agustinus Nicholas L Tobing and .., "Consumer Protection Regulations in Life Insurance Industry and Its Challenges: An Empirical Analysis from Indonesia," *International Journal of Engineering & Technology* 7, no. 4.9 (October 2, 2018): 241, <https://doi.org/10.14419/ijet.v7i4.9.21088>.

¹² Pujiyono and Sufmi Dasco Ahmad, "Legal Protection Carried Out by the Financial Service Authority in a Dispute between Consumers and Insurance Companies in Indonesia," *International Journal of Social and Administrative Sciences* 3, no. 1 (October 18, 2018): 55–61, <https://doi.org/10.18488/journal.136.2018.31.55.61>.

¹³ John A. Nyman, "The Value of Health Insurance: The Access Motive," *Journal of Health Economics* 18, no. 2 (April 1999): 141–52, [https://doi.org/10.1016/S0167-6296\(98\)00049-6](https://doi.org/10.1016/S0167-6296(98)00049-6).

perjalanan kehidupan yang penuh tantangan. Oleh karena itu, perlu transfer atas risiko yang difasilitasi oleh perusahaan asuransi sesuai kebutuhan nasabah.¹⁴

Menurut Undang-Undang No. 1 Tahun 1992, asuransi didefinisikan sebagai perjanjian di antara dua pihak atau lebih. Dalam perjanjian ini, pihak penanggung berkomitmen kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi. Tujuan perjanjian ini adalah memberikan penggantian kepada tertanggung sebagai akibat dari kerugian, kerusakan, atau kehilangan potensi keuntungan, serta untuk menanggung tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin dialami tertanggung akibat peristiwa yang tidak pasti. Selain itu, perjanjian ini juga dapat melibatkan pembayaran berdasarkan pada kondisi hidup atau meninggalnya seseorang yang diasuransikan.¹⁵

Asuransi jiwa adalah “suatu jasa yang diberikan oleh perusahaan asuransi dalam penanggulangan risiko yang dikaitkan dengan jiwa atau meninggalnya seseorang yang dipertanggungjawabkan”.¹⁶ Asuransi dipilih menjadi salah satu solusi untuk menghadapi kejadian yang tidak terduga. Terdapat berbagai jenis asuransi berdasarkan manfaat dan kebutuhannya. Di antara bentuk asuransi ialah asuransi jiwa. Asuransi ini bisa melindungi secara finansial apabila ada keluarga yang meninggal dunia.¹⁷

Asuransi jiwa merupakan sebuah produk yang bisa memberikan jaminan kepada keluarga yang mengalami risiko seperti cacat permanen, mengalami kemalangan, adanya anggota keluarga yang wafat ataupun risiko lain yang tak disengaja.¹⁸ Mengingat pentingnya asuransi jiwa maka kepada para tulang punggung keluarga dianjurkan untuk memiliki produk ini.¹⁹

Asuransi jiwa syariah merupakan bentuk kesepakatan di antara pihak-pihak yang ingin melindungi diri dari risiko kematian, risiko kesehatan, dan risiko kecelakaan. Kesepakatan ini dilandaskan pada prinsip-prinsip syariat Islam, tanpa

¹⁴ Markus Fels, “Why People Buy Insurance: A Modern Answer to an Old Question,” *SSRN Electronic Journal*, 2019, <https://doi.org/10.2139/ssrn.3352604>.

¹⁵ Wida Andina and Iza Hanifudin, “Pengantar Klausula Baku Asuransi Syariah Di Indonesia,” *Syar’Insurance: Jurnal Asuransi Syariah* 8, no. 1 (2022): 47, <https://doi.org/10.32678/sijas.v8i1.5305>.

¹⁶ Marlia Aide Revani, Yuciana Wilandari, and Dwi Ispriyanti, “Penentuan Cadangan Disesuaikan Dengan Metode Illinois Pada Asuransi Jiwa Endowment Semikontinu,” *Jurnal Gaussian*, 2012, 147.

¹⁷ Desti Pertiwi Setiawati, Fitriani Agustina, and Rini Marwati, “Penentuan Premi Asuransi Jiwa Berjangka, Asuransi Tabungan Berjangka, Asuransi Dwiguna Berjangka Dengan Program Aplikasinya,” *Jurnal Eureka Matika* 7, no. 2 (2019): 100, <https://doi.org/10.17509/jem.v7i2.22138>.

¹⁸ Winda Sri Wulandari, Neva Satyahadewi, and Evy Sulistianingsih, “Premi Tunggal Bersih Untuk Kontrak Asuransi Jiwa Seumur Hidup,” *Bimaster: Buletin Ilmiah Matematika, Statistika Dan Terapannya* 3, no. 1 (2014): 13.

¹⁹ Felix Irresberger and Ying Peng, “Why Do Life Insurers Use Shadow Insurance?,” *SSRN Electronic Journal*, 2016, <https://doi.org/10.2139/ssrn.2754489>.

melibatkan unsur penipuan, perjudian, atau riba sehingga memberikan perlindungan dengan integritas dan keadilan.²⁰

Penggunaan asuransi jiwa memang tidak memberikan manfaat yang dirasakan secara langsung oleh pemegang polis, melainkan akan dinikmati oleh ahli warisnya di masa mendatang. Konsep ini muncul karena manfaat dari polis asuransi jiwa bertujuan untuk memberikan jaminan dan perlindungan finansial kepada keluarga tercinta, sehingga dapat menjamin kelangsungan hidup mereka dalam situasi yang mungkin sulit, seperti kehilangan pendukung utama keluarga. Dengan demikian, asuransi jiwa bukan hanya tentang perlindungan diri sendiri, melainkan juga merupakan wujud kepedulian dan tanggung jawab terhadap kesejahteraan keluarga di masa depan. Bahkan beberapa orang menggunakan untuk *estate tax*.²¹

Manfaat asuransi jiwa yaitu, memberikan dana penuh atau lebih dari uang pertanggungan kepada pihak tertanggung yang meninggal dunia. Memberikan dana penuh dari total uang pertanggungan kepada pihak tertanggung yang mengalami cacat permanen total. Memberikan dana kepada pihak tertanggung yang mengalami cacat permanen atau mengalami kehilangan fungsi pada anggota badan seperti lumpuh kaki dengan jumlah uang pertanggungan berdasarkan proporsi yang tertulis.²²

Asuransi jiwa memiliki bermacam-macam jenis, di mana masing-masing jenis memiliki manfaat berbeda. jenis- jenis asuransi jiwa tersebut bertujuan untuk melayani berbagai macam kebutuhan, kemampuan, dan daya beli masyarakat. Undang- undang perasuransian tidak menjelaskan adanya pembagian atau jenis- jenis asuransi jiwa . ketentuan demikian hanya bisa dijumpai dalam kodifikasi kita Undang- Undang Hukum dagang (KUHD). Pasal 302 KUHD memperkenalkan adanya 2 jenis asuransi jiwa, yaitu: 1) Asuransi jiwa selama hidup, 2) Asuransi jiwa untuk suatu waktu tertentu (berjangka) yang ditetapkan.²³

C. Perlindungan Hukum Pemegang Polis terhadap Penerapan Klausula Baku Asuransi Jiwa di Indonesia

Asuransi jiwa memberikan lebih dari sekadar keamanan finansial di dalamnya terkandung pula rasa keadilan. Keadilan ini muncul melalui perjanjian yang mengikat antara pemegang polis dan perusahaan asuransi, menciptakan kerangka kesepakatan

²⁰ Ridwan Tabe, Riska Indah Purnama Minggu, and Jamaluddin Majid, "The Effect of Premium on Profit of Life Insurance Companies in Sharia Units of Pt Panin Dai-Ichi Life Indonesia," *Journal Economic and Business Of Islam* 3, no. 2 (2018): 192.

²¹ Lisa L. Verdon, "Why Do Rich People Buy Life Insurance?," *SSRN Electronic Journal*, 2008, <https://doi.org/10.2139/ssrn.1265046>.

²² J. Nyman, "Theory of Health Insurance,," *The Journal of Health Administration Education*, 1998, <https://www.semanticscholar.org/paper/Theory-of-health-insurance.-Nyman/c04034f619f46dec5dad0a70d3cfea7774e78a51>.

²³ Wetria Fauzi, *Hukum Asuransi Di Indonesia* (Pandang: Andalas University Press, 2019), 143.

yang bersifat sukarela dan menguntungkan kedua belah pihak. Dengan adanya perjanjian ini, asuransi jiwa menjadi bukan hanya instrumen keuangan, melainkan juga bentuk kemitraan yang adil, di mana pemegang polis dan perusahaan asuransi saling berkomitmen untuk mencapai keberlangsungan dan keadilan dalam perlindungan finansial. Berdasarkan hal tersebut maka pihak yang bertanggung mendapatkan beberapa hal antara lain:²⁴

1. Peninjauan keabsahan kontrak sebagaimana yang tertera pada Pasal 18 ayat (1) huruf g UU No. 8 Tahun 1999 terkait dengan Perlindungan Konsumen.
2. Bertanggung (konsumen) dalam menunaikan kewajibannya untuk membayar premi yang lebih dari waktu sebagaimana yang tertera pada Pasal 18 ayat (1) huruf g UU No. 8 Tahun 1999.
3. Bertanggung (konsumen) wafat sesudah Masa Leluasa, hal ini sejalan dengan Pasal 18 ayat (1) huruf a UU No. 8 Tahun 1999.
4. Premi yang belum dibayarkan oleh pihak konsumen serta belum terdapat nilai tunai sebagaimana yang ada pada Pasal 18 ayat (1) huruf f undang-undang nomor 8 tahun 1999.
5. Penghentian pembayaran polis serta resmi dengan nilai tunasi tertentu seperti yang tertera pada Pasal 18 ayat (1) huruf f UU No. 8 Tahun 1999.
6. Bertanggung bisa melakukan pemulihan polis sebagaimana yang tertera pada Pasal 18 ayat (1) huruf g UU No. 8 Tahun 1999.
7. Jaminan ataupun santunan yang diminta oleh bertanggung yang sudah jatuh tempo sesuai dengan Pasal 18 ayat (1) huruf a UU No. 8 Tahun 1999.
8. Bahan-bahan yang digunakan untuk mengajukan permintaan ataupun jaminan santunan berdasarkan pada Pasal 25 huruf a KEP Menkeu no 422/KMK.06/2003 terkait Penyelenggara Usaha Perasuransian Asuransi dan Perusahaan Reasuransi dan Pasal 18 ayat (1) huruf a UU No. 8 Tahun 1999.
9. Perkecualian tanggung jawab badan asuransi jiwa (Penanggung) atas kerugian bertanggung (konsumen) sebagaimana yang pada Pasal 18 ayat (1) huruf a UU No. 8 Tahun 1999.

D. Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Perlindungan konsumen di Kota Medan diatur melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yang pembentukannya didasarkan pada Keputusan

²⁴ Selvi Harvia Santri and Rahdiansyah, "Perlindungan Hukum Pemegang Polis Asuransi Jiwa Terhadap Penetapan Klausula Baku," *UIN Law Review* 4, no. 1 (2020): 27, [https://doi.org/10.25299/uirlrev.2020.vol4\(1\).4571](https://doi.org/10.25299/uirlrev.2020.vol4(1).4571).

Presiden (Keppres) No. 23 Tahun 2006. Keputusan ini secara khusus membentuk BPSK di beberapa wilayah, termasuk Pemerintah Kota Pekalongan, Kota Pare-Pare, Kota Pekanbaru, Kota Denpasar, Kota Batam, Kabupaten Aceh Utara, dan Kabupaten Serdang Bedagai. Langkah ini tidak hanya mencerminkan seriusnya pemerintah dalam melindungi konsumen dan pelaku usaha dengan menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi.²⁵

Hal ini mencerminkan komitmen untuk memberikan keadilan serta memberdayakan konsumen dan pelaku usaha melalui sarana penyelesaian sengketa yang transparan dan efisien, juga menunjukkan tekad untuk menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen yang efektif dan sesuai dengan regulasi pemerintah di tingkat lokal. Dengan demikian, pembentukan BPSK merupakan langkah nyata untuk memastikan akses yang mudah dan perlindungan optimal bagi konsumen di Kota Medan.

Tugas Pokok, Fungsi dan Kewenangan

BPSK adalah institusi yang didirikan sejalan dengan UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Fokus utama lembaga ini adalah mencegah timbulnya sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. BPSK berperan sebagai wadah penanganan dan penyelesaian permasalahan yang melibatkan konsumen di luar proses pengadilan, dengan mengacu pada kewenangan yang dimiliki oleh BPSK. Dengan demikian, eksistensi BPSK bukan hanya sebagai implementasi aturan hukum, tetapi juga sebagai langkah nyata dalam mewujudkan keadilan dan perlindungan bagi konsumen, menjadikannya sebagai pilar utama dalam sistem penegakan hukum perlindungan konsumen di Indonesia.

Secara lebih detil, tugas yang dilakukan adalah: Mengimplementasikan kegiatan penyelesaian serta penanganan sengketa konsumen melalui mediasi, arbitrase serta konsiliasi; memberikan kontribusi terkait dengan perlindungan konsumen; Mengimplementasikan monitoring pada klausula baku; Memberikan report pada penyidik umum terkait penyimpangan pada ketentuan pada UU nomor 8 tahun 1999; Melakukan penerimaan pada aduan konsumen baik yang bersifat tertulis maupun tidak tertulis; Melakukan pemeriksaan yang terkait dengan perlindungan konsumen; Memanggil pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap hak nasabah; Menghadirkan saksi ahli maupun saksi apabila melanggar; Meminta bantuan pada penyidik untuk menghadirkan pelaku dan para saksi; Menilai surat dokumen sebagai alat dalam melakukan pemeriksaan; Menetapkan kerugian yang diterima oleh nasabah; Menginformasikan terkait dengan pengusaha yang terbukti melanggar;

²⁵ Kurniawan Kurniawan, "Permasalahan Dan Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)," *Jurnal Dinamika Hukum* 12, no. 1 (January 15, 2012): 160, <https://doi.org/10.20884/1.jdh.2012.12.1.113>.

Memberikan sanksi terkait administratif pada pelaku usaha yang berkaitan dengan ketentuan UU nomor 8 tahun 1999.

E. Putusan BPSK Kota Medan Nomor NO.023/BPSK/IV/MDN

Kasus penolakan klaim asuransi jiwa yang terjadi dalam penelitian ini yang sudah diperiksa dan diputuskan oleh BPSK Kota Medan memperlihatkan sebuah keadilan bagi masyarakat khususnya pemegang polis, hal ini dikarenakan Majelis yang memeriksa dan memutus sengketa konsumen pada BPSK Kota Medan sangat objektif dalam menangani sengketa tersebut, di mana amar putusan BPSK Kota Medan pada pokoknya berbunyi:

1. Menerima permohonan untuk keseluruhan.
2. Mewajibkan termohon untuk membayar uang pertanggungan yang ditentukan.

Bahwa berdasarkan hasil keputusan Badan Penyelesaian Konsumen (BPSK) Kota Medan tersebut telah disimpulkan bahwa perlindungan hukum yang didapatkan oleh pemegang polis atau pemohon sudah mewujudkan rasa keadilan bagi konsumen, akan tetapi menurut UU No. 8 Tahun 1999 terkait Perlindungan Konsumen tidak memiliki kekuatan fungsi eksekutorial, sehingga undang-undang tersebut kurang efektif dalam melaksanakan maupun menyelesaikan permasalahan konsumen sehingga menurut pasal 54 ayat 3 pada undang-undang tersebut penetapan eksekusinya harus dimintakan lagi pada Pengadilan Negeri di mana konsumen dirugikan.

Menurut perannya, BPSK sudah tepat berdasarkan undang- undang yang ada, namun dalam konteks memberikan kepastian hukum bagi para konsumen yang dirugikan pelaku-pelaku usaha belum terakomodir dengan baik atau dengan bahasa lain bahwa suatu keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) mutlak atau bersifat semu.

Berdasarkan analisis yang dilakukan terhadap Putusan Perkara No.023/BPSK/IV/MDN, bahwa eksistensi BPSK kurang efektif dalam merealisasikan kepastian hukum pada nasabah yang dirugikan, sehingga keputusan- keputusan yang dikeluarkan oleh lembaga tersebut hanya bersifat administratif. Hal ini dapat menyebabkan terjadinya pengalokasian anggaran yang kurang tepat oleh pemerintah.

Walaupun demikian, guna untuk mendapatkan perlindungan hukum yang berkepastian hukum, berdasarkan Putusan Perkara No.023/BPSK/IV/MDN tertanggal 30 Mei 2023 telah ditetapkan eksekusi pada Pengadilan Negeri dengan mengeluarkan biaya yang mahal. Adapun setelah ditahap ini, muncul lagi permasalahan baru, yakni tentang benda yang hendak disita tidak tertuang di dalam Putusan BPSK, hal ini dikarenakan pelaku usahanya tidak tunduk kepada Putusan

BPSK bahkan peringatan untuk membayar (*anmaaning*) yang telah dikeluarkan dari Pengadilan Negeri.

Putusan Perkara No.023/BPSK/IV/MDN menunjukkan bahwa eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) kurang efektif dalam memberikan kepastian hukum kepada nasabah yang dirugikan. Keputusan yang dikeluarkan oleh BPSK dianggap hanya bersifat administratif, menciptakan keraguan terkait implementasi dan keberlanjutan keputusan tersebut. Keadaan ini dapat menimbulkan ketidakpastian hukum yang merugikan nasabah, serta dapat berpotensi mengarah pada pengalokasian anggaran yang tidak tepat oleh pemerintah.

Meskipun Putusan Perkara No.023/BPSK/IV/MDN telah menetapkan eksekusi pada Pengadilan Negeri untuk mendapatkan perlindungan hukum yang lebih efektif, namun biaya yang mahal untuk proses tersebut dapat menjadi hambatan bagi nasabah yang ingin melanjutkan upaya hukum. Terlebih lagi, ketidakpatuhan pelaku usaha terhadap Putusan BPSK dan *anmaaning* dari Pengadilan Negeri menciptakan kendala baru dalam penegakan hukum yang efektif.

Dalam konteks ini, teori-teori terkait dengan efektivitas penyelesaian sengketa konsumen, kepastian hukum, dan kepatuhan terhadap putusan lembaga penyelesaian sengketa menjadi relevan. Konsep kepastian hukum merupakan landasan penting dalam sistem hukum yang berfungsi untuk memberikan jaminan terhadap hak dan kewajiban hukum individu. Namun, ketidakpatuhan pelaku usaha terhadap putusan BPSK menunjukkan bahwa implementasi kepastian hukum masih menjadi tantangan.

Perlu dilakukan eksplorasi lebih lanjut terhadap teori-teori yang berkaitan dengan efektivitas lembaga penyelesaian sengketa, terutama dalam kerangka kerja perlindungan konsumen. Kajian lebih mendalam tentang peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan potensinya dalam memberikan kepastian hukum yang efektif menjadi suatu kebutuhan. Dalam konteks ini, diperlukan pertimbangan menyeluruh tentang bagaimana BPSK dapat diperkuat dan dioptimalkan dalam memberikan perlindungan hukum yang sesuai dengan kebutuhan konsumen. Selain itu, perlu dipertimbangkan pula strategi implementasi upaya perbaikan untuk meningkatkan efektivitas BPSK, sehingga dapat menjadi lembaga yang lebih efisien dan responsif dalam menangani sengketa konsumen.

Diskusi mengenai tingginya biaya eksekusi juga dapat diceritakan melalui lensa analisis teori-teori yang berkaitan dengan akses keadilan dan keberlanjutan sistem peradilan. Pertanyaan etis tentang ketersediaan perlindungan hukum yang merata bagi semua pihak, tanpa memandang tingkat ekonomi, turut menjadi pokok perdebatan dalam konteks ini. Dalam pertimbangan etika, perlu dipertanyakan apakah sistem peradilan yang membebankan biaya eksekusi tinggi dapat memberikan akses keadilan yang sejajar bagi semua kalangan masyarakat ataukah menyulitkan mereka yang mungkin memiliki keterbatasan finansial.

F. Penutup

Kasus penolakan klaim asuransi jiwa yang dianalisis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan memiliki peran yang signifikan dalam menciptakan keadilan bagi pemegang polis atau pemohon. Amar putusan yang dikeluarkan oleh BPSK menegaskan penerimaan permohonan secara keseluruhan dan mewajibkan pembayaran uang pertanggungan yang ditentukan, menciptakan rasa keadilan bagi konsumen. Meskipun demikian, terdapat keterbatasan dalam efektivitas Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang tidak memberikan kekuatan fungsi eksekutorial pada keputusan BPSK. Oleh karena itu, penetapan eksekusi harus dimintakan lagi pada Pengadilan Negeri, menimbulkan kendala hukum dan proses yang memakan waktu. Analisis terhadap Putusan Perkara No.023/BPSK/IV/MDN menunjukkan bahwa eksistensi BPSK kurang efektif dalam memberikan kepastian hukum kepada nasabah yang dirugikan. Keputusan BPSK dianggap bersifat administratif dan belum sepenuhnya mencakup kebutuhan kepastian hukum bagi konsumen. Hal ini dapat berdampak pada pengalokasian anggaran pemerintah yang mungkin tidak tepat. Meskipun telah ditetapkan eksekusi pada Pengadilan Negeri, langkah ini tidak terlepas dari tantangan baru, yaitu ketidakpatuhan pelaku usaha terhadap putusan BPSK dan *anmaaning* dari Pengadilan Negeri. Ini menunjukkan bahwa masih diperlukan perbaikan dalam sistem penegakan hukum dan penyelesaian sengketa konsumen untuk memastikan perlindungan hukum yang efektif dan berkepastian hukum bagi semua pihak yang terlibat.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, Siti. "Implementasi Asuransi Jiwa Syariah Di Tengah Pandemi Covid-19 Pada Pt. Asuransi Jiwa Prudential Cabang." Skripsi, UIN Sumatera Utara, 2021.
- Andina, Wida, and Iza Hanifudin. "Pengantar Klausula Baku Asuransi Syariah Di Indonesia." *Syar'Insurance: Jurnal Asuransi Syariah* 8, no. 1 (2022): 46–59. <https://doi.org/10.32678/sijas.v8i1.5305>.
- Andriyanti, Ratna. "Implementasi Asuransi Dana Pendidikan Dalam Prospektif Syariah." Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Metro, 2019.
- Apandy, Putry Asyfa Octavia. "Pentingnya Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli." *Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 3, no. 1 (2021).
- Eugster, Patrick, and Peter Zweifel. "Correlated Risks: A Conflict of Interest Between Insurers and Consumers and Its Resolution," April 2006. <https://doi.org/10.5167/UZH-52364>.
- Fauzi, Wetria. *Hukum Asuransi Di Indonesia*. Pandang: Andalas University Press, 2019.
- Fels, Markus. "Why People Buy Insurance: A Modern Answer to an Old Question." *SSRN Electronic Journal*, 2019. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3352604>.

- Heiss, Helmut. "Insurance Contract Law Between Business Law and Consumer Protection." In *General Reports of the XVIIIth Congress of the International Academy of Comparative Law/Rapports Généraux Du XVIIIème Congrès de l'Académie Internationale de Droit Comparé*, edited by Karen B. Brown and David V. Snyder, 335–53. Dordrecht: Springer Netherlands, 2012. https://doi.org/10.1007/978-94-007-2354-2_15.
- Irresberger, Felix, and Ying Peng. "Why Do Life Insurers Use Shadow Insurance?" *SSRN Electronic Journal*, 2016. <https://doi.org/10.2139/ssrn.2754489>.
- Kurniawan, Kurniawan. "Permasalahan Dan Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)." *Jurnal Dinamika Hukum* 12, no. 1 (January 15, 2012). <https://doi.org/10.20884/1.jdh.2012.12.1.113>.
- Nicholas L Tobing, Agustinus, and .. "Consumer Protection Regulations in Life Insurance Industry and Its Challenges: An Empirical Analysis from Indonesia." *International Journal of Engineering & Technology* 7, no. 4.9 (October 2, 2018): 241. <https://doi.org/10.14419/ijet.v7i4.9.21088>.
- Nyman, J. "Theory of Health Insurance." *The Journal of Health Administration Education*, 1998. <https://www.semanticscholar.org/paper/Theory-of-health-insurance.-Nyman/c04034f619f46dec5dad0a70d3cfea7774e78a51>.
- Nyman, John A. "The Value of Health Insurance: The Access Motive." *Journal of Health Economics* 18, no. 2 (April 1999): 141–52. [https://doi.org/10.1016/S0167-6296\(98\)00049-6](https://doi.org/10.1016/S0167-6296(98)00049-6).
- P., Ade Putri. "Implementasi Sistem Asuransi Jiwa Konvensional Dan Syariah." Skripsi, Universitas Sebelas Maret, 2010.
- Pujiyono, and Sufmi Dasco Ahmad. "Legal Protection Carried Out by the Financial Service Authority in a Dispute between Consumers and Insurance Companies in Indonesia." *International Journal of Social and Administrative Sciences* 3, no. 1 (October 18, 2018): 55–61. <https://doi.org/10.18488/journal.136.2018.31.55.61>.
- Revani, Marlia Aide, Yuciana Wilandari, and Dwi Ispriyanti. "Penentuan Cadangan Disesuaikan Dengan Metode Illinois Pada Asuransi Jiwa Endowmen Semikontinu." *Jurnal Gaussian*, 2012.
- Santri, Selvi Harvia, and Rahdiansyah. "Perlindungan Hukum Pemegang Polis Asuransi Jiwa Terhadap Penetapan Klausula Baku." *UIN Law Review* 4, no. 1 (2020). [https://doi.org/10.25299/uirlrev.2020.vol4\(1\).4571](https://doi.org/10.25299/uirlrev.2020.vol4(1).4571).
- Setiawati, Desti Pertiwi, Fitriani Agustina, and Rini Marwati. "Penentuan Premi Asuransi Jiwa Berjangka, Asuransi Tabungan Berjangka, Asuransi Dwiguna Berjangka Dengan Program Aplikasinya." *Jurnal Eureka Matika* 7, no. 2 (2019). <https://doi.org/10.17509/jem.v7i2.22138>.
- Sugiyono, Heru, Surahmad, Muhammad Helmi Fahrozi, Atik Winanti, and Satino. "Problematics of Insurance Companies That Failed to Pay the Customer." *Journal of Cardiovascular Disease Research*, 2021. <https://www.semanticscholar.org/paper/Problematics-of-insurance-companies-that-failed-to-Sugiyono-Surahmad/1505deb551e276baf22b972dd7d5cfb0106644cc>.
- Suyanto. "Implementasi Asuransi Syariah Setelah Keluarnya Fatwa Dewan Syariah Nasional No. 21/DSN-MUI/X/2001 Tentang Pedoman Umum Asuransi Syariah." Tesis, Universitas Sebelas Maret, 2010.

- Tabe, Ridwan, Riska Indah Purnama Minggu, and Jamaluddin Majid. "The Effect of Premium on Profit of Life Insurance Companies in Sharia Units of Pt Panin Dai-Ichi Life Indonesia." *Journal Economic and Business Of Islam* 3, no. 2 (2018).
- Tseng, Lu-Ming. "Company-Customer Conflicts and Ethical Decision-Making of Life Insurance Agents: The Role of Ethics Institutionalization." *Managerial Finance* 46, no. 9 (April 25, 2020): 1145-63. <https://doi.org/10.1108/MF-11-2019-0546>.
- Verdon, Lisa L. "Why Do Rich People Buy Life Insurance?" *SSRN Electronic Journal*, 2008. <https://doi.org/10.2139/ssrn.1265046>.
- Wijaya, Putu Endra. "Implementasi Klaim Polis Asuransi Di Bidang Pelananaan Kesehatan." Skripsi, Universitas Udayana, 2014.
- Wulandari, Winda Sri, Neva Satyahadewi, and Evy Sulistianingsih. "Premi Tunggal Bersih Untuk Kontrak Asuransi Jiwa Seumur Hidup." *Bimaster: Buletin Ilmiah Matematika, Statistika Dan Terapannya* 3, no. 1 (2014): 13.